

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER.**

BRAYAN DANILO SÁNCHEZ ROMERO

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
BOGOTÁ
2018**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER.**

Autor

BRAYAN DANILO SÁNCHEZ ROMERO

Trabajo de grado para optar al título de Psicólogo

Director:

Néstor Raúl Porras Velásquez

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
BOGOTÁ
2018**

AGRADECIMIENTOS

Sus agradecimientos al psicólogo Néstor Raúl Porras Velásquez, director de la investigación, a la Fundación universitaria Los Libertadores y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la elaboración de este proyecto.

DEDICATORIA

A mi esposa y a mi hijo por sacrificar tiempo de calidad para lograr que este trabajo fuera posible

A los trabajadores y trabajadoras que día a día y con sus esfuerzos hacen que el trabajo sea dignificado.

A los profesionales de la psicología que con sus conocimientos y sus esfuerzos aportan al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores dentro de las organizaciones.

.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés en los trabajadores de una multinacional que presta servicios de call center en la ciudad de Bogotá y Medellín. Se realiza un estudio descriptivo de corte cuantitativo. Para adquirir los resultados se utiliza la batería de riesgo psicosocial validada en Colombia por el Ministerio de Protección Social (2010) avalada y diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana, para este estudio se encuestaron 7337 trabajadores con cargos administrativos y operativos y se destaca los principales riesgos psicosociales por ciudad, género y cargo. De acuerdo a los resultados se establecen las conclusiones y se dan las recomendaciones pertinentes para intervenir los factores de riesgo psicosocial identificados.

ABSTRACT

The objective of this work was to identify the psychosocial risk factors and the level of stress in the workers of a multinational that provides call center services in the city of Bogotá and Medellín. A descriptive cross-sectional study of a quantitative cut is made. In order to acquire the results, the psychosocial risk battery validated in Colombia by the Ministry of Social Protection (2010) endorsed and designed by the Pontificia Javeriana University is used, for these study 7337 workers with administrative and operational positions were surveyed and the main risk is highlighted psychosocial by city, gender and position. According to the results, the

conclusions are established and relevant recommendations are given for the intervention of the identified psychosocial risk factors.

Tabla de contenido

RESUMEN	5
ABSTRACT	5
INTRODUCCION	10
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1. Antecedentes del problema	12
2.1. Planteamiento del problema	16
1.2.1. Formulación de la pregunta	22
1.3. Justificación.....	22
1.4. Objetivos.....	26
1.4.1. Objetivo General	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
CAPITULO II.....	28
MARCO TEORICO	28
2.1. Referente Teórico	28
2.1.1. Modelo Demanda-Control propuesto por Robert Karasek (1978).....	29
2.1.1.1. Tensión en el trabajo (Diagonal A).....	31
2.1.1.2. Aprendizaje (Diagonal B)	33
2.1.2. El Modelo Demanda-Control y apoyo social	35
2.1.2.1. Demandas psicológicas	36
2.1.2.1. Control	36
2.1.2.3. Apoyo social.....	37
2.2. Marco legal en Colombia	37
2.4. Marco institucional.....	44
2.4.1. Descripción de la prestación del servicio	44
2.4.2. ¿Qué es BPO?	44
2.4.3. Misión.....	45
2.4.4. Visión	46
2.4.5. Valores corporativos.....	46

2.4.6. Objetivos corporativos.....	47
2.4.7. Recursos	48
2.4.7.1. Organigrama	49
CAPITULO III.....	50
METODOLOGIA	50
3.1. Diseño de estudio.....	50
3.2. Población	50
3.3. Muestra	50
3.4. Instrumentos de Investigación.....	51
3.4.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.....	51
3.4.1.1. Distribución de preguntas cuestionarios intralaboral Forma A y Forma B	52
3.4.1.2. Distribución de preguntas cuestionario extralaboral	53
3.4.1.3. Transformación de puntajes brutos.....	53
3.4.1.4. Factores de transformación para dimensiones Forma A y Forma B .	54
3.4.1.5. Factores de transformación para dominios forma A y forma B	55
3.4.1.6. Factores de transformación para el total del cuestionario intralaboral forma A y forma B.....	55
3.4.1.7. Interpretación del riesgo.....	56
3.4.2. Cuestionario para la evaluación del estrés.....	56
3.5. Procedimiento.....	57
3.5.1. Fase uno	58
3.5.2. Fase dos.....	58
3.5.3. Fase tres	59
CAPITULO IV	59
RESULTADOS.....	59
4.1. Características de la Muestra.....	60
4.2. Distribución porcentual y nivel de riesgo intralaboral por ciudad, género y cargo en personal administrativo.....	64
4.3. Distribución porcentual y nivel de riesgo intralaboral por ciudad, género y cargo en personal operativo.....	66

4.4. Distribución porcentual y nivel de Riesgo extralaboral por ciudad, género y cargo en personal Administrativo	68
4.5. Distribución porcentual y nivel de Riesgo extralaboral por ciudad, género y cargo en personal operativo	70
4.6. Nivel de estrés por cargo y ciudad	72
4.7. Nivel de estrés por género y por ciudad	75
4.8. Nivel de riesgo de los dominios Intralaboral por ciudad, género y cargo.	78
4.9. Puntaje transformado y nivel de riesgo intralaboral por dominios y dimensiones.....	92
4.9. Puntaje transformado y nivel de riesgo extralaboral por dimensiones.....	98
CAPITULO V	100
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	100
5.1. Discusión de los resultados	100
CAPITULO VI	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
6. 1. Conclusiones	103
Referencias.....	107
ANEXOS	112

INTRODUCCION

Las actuales condiciones de trabajo exigen un desgaste tanto físico como emocional a los trabajadores en sus jornadas diarias. Esta situación se ha venido estudiando desde diferentes campos de conocimiento relacionados no solo con la salud sino con la seguridad y la administración de los recursos humanos. (Navarro & Campo, 2014).

Los estudios realizados previamente muestran los benéficos tanto económicos, como sociales, físicos y emocionales para los empleados y para la empresa al lograr mayores niveles de productividad. Las organizaciones inteligentes entienden que invertir en la salud de su equipo de colaboradores es un objetivo estratégico para su desarrollo como empresa y sobre todo para mantenerse vigentes en el mercado de servicios.

La psicología del trabajo y de las organizaciones al igual que la psicología de la salud ocupacional se ha venido preocupando por estudiar y aportar elementos teóricos, conceptuales, metodológicos e instrumentales para mejorar la calidad de vida laboral. En este sentido, la identificación y prevención de los factores de riesgos psicosociales en todas las empresas es una tarea puntal que debe

desarrollar el equipo de profesionales encargados de vigilar, controlar y mejorar las condiciones de trabajo.

El presente documento (trabajo de grado), está estructurado en cinco capítulos para facilitar la lectura. En el primer capítulo se presentan los elementos que permiten el planteamiento de un problema de investigación: los antecedentes, la formulación de la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación. El capítulo dos contiene el marco teórico y los conceptos fundamentales para este estudio. El capítulo tres presenta el marco metodológico, el tipo de investigación, la población seleccionada, los instrumentos empleados y el procedimiento desarrollado para la recolección de la información. En el cuarto capítulo se exponen los resultados obtenidos con sus respectivos análisis estadísticos. El último capítulo contiene las conclusiones y las recomendaciones para las futuras investigaciones e intervenciones en el campo de la salud laboral.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Antecedentes del problema

Según el Ministerio de Protección Social Colombiano (2004), Desde el siglo XX se ha desarrollado un mayor control legislativo en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en Salud Ocupacional en la mayoría de países, permitiendo un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos a partir de medidas de prevención en las empresas; (Hernández & Pozo, 2004 y Jaramillo& Gómez, 2008).

En la investigación realizada por (Bernardo, de Souza, Pinzón, & Kawamura, 2015) titulada “Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas”, se menciona la importancia del papel que juegan las agencias gubernamentales y organizaciones internacionales en las que se encuentran la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (EU-OSHA) y la América Latina la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), entre otros organismos de los gobiernos de diversos países, han manifestado su preocupación e indicado caminos para la prevención y el tratamiento de los factores de Riesgo Psicosocial y la relación que tienen estos en la relación salud mental- trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (2010), asegura que el estrés es la segunda causa más frecuente de los trastornos de salud relacionados con el trabajo, asimismo la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (EU-OSHA, 2011), diseñó un documento orientado a la gestión del riesgo psicosocial en las empresas.

Países como Australia presentan un discurso acerca de los trastornos mentales en el lugar de trabajo en conjunto con Comcare (2014), responsable por la promoción de la seguridad y la salud de los trabajadores de ese país. En EE.UU el Centro de Control y Prevención de Enfermedades (2010), en un artículo publicado en internet (Centers for Disease Control and Prevention, 2011) discute los aspectos de la salud física y mental de los trabajadores y manifiesta que el estrés es el factor de mayor incidencia en el deterioro de la salud mental en los trabajadores.

En el artículo de (Bambula & Perez, 2017) titulado “De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional” se evidencia que la producción investigativa en los años 90 en Colombia relacionadas con la salud laboral se encontraba mínima, comparada con el estudio de otros países, y los estudios realizados y publicados se centraban en la problemática en torno a los riesgos físicos, ergonómicos y mecánicos en los sitios de trabajo.

Es a partir del año 2000 que se contemplan otros fenómenos, entre ellos los factores de riesgo psicosocial, que al igual que los mencionados anteriormente, influyen en la salud de los trabajadores, se considera relevante el estudio de estos factores por ser responsables de causar entre otras alteraciones el estrés, el síndrome de Burnout y la violencia en el trabajo. (Tulcan, 2012).

Respecto al acercamiento a los factores de riesgo psicosocial y estrés ocupacional en Colombia, el Ministerio de Protección Social (Hoy Ministerio de Trabajo) en conjunto con la Universidad Pontificia Javeriana, realizaron un estudio para el diseño de un programa de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial, ofreciendo una metodología a las empresas para el abordaje de tales factores, partiendo de un análisis detallado de las fuentes y los efectos en el trabajador y en la productividad, incluyendo protocolos de evaluación y llegar a un conjunto de recomendaciones para su control.

En el año 2000 el Ministerio de Trabajo, publicó un documento técnico que pretende plantear los lineamientos generales mínimos para la evaluación, intervención y monitoreo permanente de los factores psicosociales del trabajo y para el estudio y calificación de las patologías provocadas por la exposición a situaciones de estrés.

Posteriormente en el año 2004, y gracias a los estudios anteriormente mencionados, el Ministerio de la Protección Social expide el “Protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés” cuyo objetivo es

proveer un método homogéneo y validado, que permita tomar decisiones respecto a la determinación del origen – común o profesional – de las patologías derivadas del estrés.

La Primera Encuesta de Condiciones de Trabajo fue aplicada en Colombia en el año 2007, a 737 trabajadores vinculados al Sistema General de Riesgos Profesionales, los resultados de esta encuesta indican, que después de los factores de riesgo ergonómico, los Riesgos Psicosociales asociados al estrés, son los más reportados por los trabajadores en Colombia. (Ortiz & Jaramillo, 2013).

Debido a la gran preocupación generada por los factores de Riesgo Psicosocial a nivel de Salud Pública en el año 2008 el Ministerio de Protección Social, publica la Resolución **2646** con el objetivo principal de legislar las organizaciones para que obtengan la obligación de identificar, evaluar, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en sus trabajadores. (Social M. d., Plan Decenal de Salud Pública, 2012-2021)

Durante el año 2010 el Ministerio de la Protección Social, en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana, desarrolló un estudio para diseñar y validar una batería de instrumentos con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial en entornos laborales. Esta batería contiene los instrumentos validados y aprobados por el Ministerio para dar cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008.

Autores como Tomicic, y otros (2014), mencionan que países como Chile y Colombia cuentan con protocolos adecuados de vigilancia epidemiológicos para los Riesgos Psicosociales en el trabajo, con los cuales se pretende intervenir a nivel de diagnóstico por medio de estrategias adecuadas para una mejor adaptabilidad del trabajador.

En el año 2015 el Ministerio de Trabajo diseño un protocolo de acciones de promoción y prevención e intervención de los factores de Riesgo Psicosocial, este protocolo sirve como herramienta para que los empleadores trabajadores, instituciones de la seguridad social y prestadores de servicios en seguridad y salud en el trabajo, en la atención de los factores psicosociales a través de un conjunto de acciones de promoción de los factores protectores o positivos, así como en la intervención de los factores de riesgo y en la prevención de varios de sus efectos adversos. (Ministerio del Trabajo, 2015)

En la actualidad los factores de riesgo psicosocial pueden afectar a los trabajadores de cualquier sector de producción ya que se asocian en muchos casos a incapacidades transitorias, bajas laborales o incapacidades permanentes.

2.1. Planteamiento del problema

Las personas dedican gran parte de su tiempo al trabajo, lo que hace de esta actividad una práctica central de la vida del ser humano, y por estar inmersa en la

cotidianidad se hace necesario relacionarlo con el ámbito de salud de las personas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2010) indica que toda definición de entorno de trabajo saludable se debe ajustar a la definición de Salud, la cual se define como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo como la ausencia de enfermedad”, es decir, un entorno laboral saludable, es un lugar en donde todos los sujetos trabajan con el fin de alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar.

Las empresas actuales se enfrentan a magnas competencias con múltiples alternativas de productos y servicios, por tal motivo, se ven en la necesidad de desafiar nuevos retos en cuanto a la innovación, calidad, gestión y reducción de costos, esta competencia a su vez genera en la organización diversos factores, los cuales pueden impactar significativamente en el bienestar, la salud y la calidad de vida de los trabajadores, trayendo consigo entre otras, alteraciones mentales en los trabajadores generadas por el estrés, causando pérdidas económicas a las empresas por los tiempos por incapacidad de sus empleados. (Duran, 2010)

Según una guía para la reincorporación al trabajo realizada en España realizada por (Ansoleaga, y otros, 2014), el trabajo no debe ser sinónimo de esclavitud, malestar o condena sino debe ser un espacio de satisfacción, de desarrollo de las capacidades humanas y de contribución al progreso de las sociedades. Por lo tanto, el trabajo es y debe ser un espacio para adquirir bienestar personal, colectivo y social. Por tal motivo las empresas están llamadas a identificar y

controlar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización que pueden generar gran impacto en la productividad y calidad de vida de los trabajadores.

Actualmente los factores de riesgo psicosocial han sido considerados como unos de los principales tipos de riesgos laborales que más impacto generan en las empresas, teniendo en cuenta la afectación positiva o negativamente al trabajador, estos factores tienen un gran impacto a nivel fisiológico, cognitivo y conductual y aquejan en gran medida las esferas del individuo (familiar, personal, social y laboral).

Las personas en el ámbito laboral están expuestas a diversas situaciones que puede afectar su bienestar psicológico, situaciones como el trabajo demasiado exigente, la falta de medios para alcanzar objetivos fijados, las relaciones conflictivas, los clientes agresivos, entre otras, pueden traer consecuencias negativas, en las habilidades mentales del trabajador. Según (Lozano, 2015), indica que estas situaciones generan en los trabajadores ansiedad, frustración, malas relaciones interpersonales, estrés, sobrecarga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, insatisfacción, depresión, trastornos psicosomáticos entre otros.

Tulcan, (2012) menciona que en la actualidad los profesionales de la salud y de las ciencias sociales cobran gran importancia en las empresas, ya que la investigación existente sobre los efectos de los factores de riesgo psicosocial en el trabajador dejan la puerta abierta a los aportes que se pueden generar desde estas disciplinas a la relación trabajado- salud.

La Psicología en el área de seguridad y salud en el trabajo, se centra en el acompañamiento del proceso de salud de los trabajadores, que mediante la identificación de factores riesgo psicosocial, buscan estrategias de prevención, promoción y seguimiento para buscar favorecer el bienestar, la salud y la calidad de vida de los trabajadores, aspectos fundamentales en términos de productividad, sostenibilidad y competitividad para las empresas.

Los profesionales de Psicología que trabajan de forma multidisciplinar en el área de seguridad y salud en el trabajo tienen como objetivo controlar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el estado de salud de los empleados. Sin embargo, en los últimos años se han incrementado las incapacidades de los trabajadores diagnosticados con trastornos de salud mental de origen laboral y es conveniente realizar programas de intervención estratégicos que permitan el control de los generadores de las de estos trastornos.

Sin embargo, el ámbito laboral es un lugar de constantes transformaciones que trae consigo las nuevas tecnologías y los procesos de producción, generando en el individuo cargas mayores de trabajo, intensificación de las labores, inadecuadas condiciones de trabajo etc. estas pueden convertirse en fuente generadora de factores de riesgo para los trabajadores, en especial cuando estos causan un deterioro significativo en el bienestar del individuo (Moreno, Suarez, Cruz, López, & Rubiano, 2015)

Las empresas que no identifican ni controlan los factores de riesgo psicosocial están expuestas a múltiples situaciones negativas que no permiten la

productividad de los trabajadores, presentan altos índices de ausentismo por incapacidad, presentan dificultad para la reincorporación de sus trabajadores nuevamente a sus funciones, un número elevado de accidentes de trabajo y no generarían un valor diferenciador a las otras empresas.

Según menciona (Jiménez, 2011) “los principales factores de riesgo que presenta un trabajador al momento de reincorporarse nuevamente a sus funciones son: la adaptabilidad, el horario de trabajo prolongado, sobreesfuerzos físicos, condiciones de temperatura, de ruido ambientales y de higiene, falta de control, conflicto de autoridad, entre otros, los cuales con un adecuado manejo permitirán un mejor ajuste del individuo a sus funciones.

La exposición a factores de riesgo psicosociales no solo está relacionada con enfermedad psicológica sino que también con la salud física, generando problemas osteomusculares o cardiovasculares perjudiciales para la salud de las personas, llevando a empresas tanto públicas como privadas a mostrar la importancia de la medición de factores de riesgo psicosociales, lo que ha demostrado una tendencia creciente de trabajadores expuesto a los mismos. (Benavides, Gimeno, Benach, Jarque, Berra, & Devesa, 2002)

Los avances de la tecnología y la disminución de la carga física han permitido que los Factores de Riesgo Psicosocial estén presentes con más frecuencia en el ámbito laboral, impactando negativamente el psiquismo, las emociones, y la salud general del trabajador, generando manifestaciones claras de ansiedad, depresión y estrés”. (Navarro & Campo, 2014).

La empresa en donde se realiza el presente estudio, es una de las principales multinacionales de relacionamiento con clientes en el mundo, con más de 56.700 colaboradores y presencia en 10 países. En Colombia la empresa cuenta con sucursales en Medellín y Bogotá ofreciendo servicios mediante la modalidad outsourcing de Call Center. La empresa también viene liderando todos los procesos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según los riesgos prioritarios a los cuáles se encuentran expuestos sus colaboradores, por tal motivo y para dar cumplimiento a la resolución **2646 de 2008** la empresa pretende identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial.

Actualmente el estrés en los trabajadores de la empresa se asume como una problemática, ya que presenta síntomas como el cansancio, pérdida de apetito, baja en el peso, astenia entre otros, que puede traer consigo efectos perjudiciales en la salud de las personas, es así que es importante que la empresa reconozca que el estrés debe ser un facilitador que permite a las personas la adaptabilidad y un adecuado rendimiento a las situaciones de la vida laboral. Duran (2010) menciona que el estrés se debe asumir como un mecanismo de defensa que conlleva a un conjunto de reacciones de adaptación del organismo, es decir un nivel de estrés óptimo para la salud y el rendimiento de los trabajadores.

En este contexto laboral surgió la siguiente pregunta de investigación.

1.2.1. Formulación de la pregunta

¿Cuáles son los factores de Riesgo Psicosocial extralaborales e intralaborales y el nivel de estrés percibidos actualmente por los trabajadores de una multinacional que presta servicios de call center en las ciudades de Bogotá y Medellín.

1.3. Justificación

Los avances de la tecnología y la disminución de la carga física han permitido que los Factores de Riesgo Psicosocial estén presentes con más frecuencia en el ámbito laboral, impactando negativamente el psiquismo, las emociones, y la salud general del trabajador, generando manifestaciones claras de ansiedad, depresión y estrés”. (Navarro & Campo, 2014).

La sobrecarga laboral, la falta en control del trabajo, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario entre otros, son algunos de los factores que pueden generar un impacto positivo o negativo en la salud trabajador.

Mansilla, Mico, Merino, Lozano, Congoso, & Navarro, (2010),

“Indican que un gran número de trabajadores acuden a los médicos manifestando dolencias físicas y psicológicas debidas a la exposición de los Factores de Riesgo Psicosocial, produciendo en el trabajador un deterioro en su bienestar y en su calidad de vida y en las empresa perdidas económicas significativas por la baja productividad de sus trabajadores, por los altos niveles

de ausentismo e incapacidad prolongada, por la frecuencia de accidentes laborales y por los altos niveles de rotación que presentan las empresas que no controlan los Factores de Riesgo Psicosocial”.

Para que una empresa logre ser competitiva y logre mantenerse en el mercado necesita crear un ambiente saludable por medio de estrategias adecuadas que busquen el mantenimiento y la protección del bienestar físico, mental y social, fomentar intervenciones que modifiquen positivamente las situaciones y condiciones de interés para la salud de los trabajadores.

El ámbito laboral desde el área de seguridad y salud en el trabajo, el Psicólogo puede identificar Factores de Riesgo Psicosocial para reducir en gran medida los cambios a nivel de personalidad, de conducta, físicos u otra serie de cambios que pueden generar en el trabajo en las personas, de este modo, se podrá construir una red de apoyo que posibilite la orientación integral de calidad centrada en la comunicación con el trabajador y la organización, mejorando así el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores dentro y fuera de la empresa y logrando que estos sean productivos para sus funciones.

“Para las organizaciones cada vez resulta más importante preservar la salud de sus colaboradores, por tal motivo desarrollan con más frecuencia programas orientados a la prevención y promoción de la salud desde múltiples perspectivas”.
(Lozano, 2015),

Según lo menciona (Ramírez& Mayorga, 20017) las organizaciones que orientan sus objetivos a identificar los Factores de Riesgo Psicosocial, generan en

trabajadores condiciones adecuadas de salud física y psicológica generando impacto a nivel de productividad y disminución de costos en materia de atención médica y acompañamiento.

En este sentido y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la empresa en la que se llevó a cabo el presente estudio, no escapa a estas problemáticas, ya que la percepción y las experiencias de los trabajadores a la exposición de Factores Riesgo Psicosocial como sobrecarga laboral, falta de apoyo por parte del jefe inmediato o de los compañeros, falta de reconocimiento por el trabajo desempeñado, demandas de cargas mental y emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, jornada de trabajo, la falta de autonomía en la toma de decisiones entre otros, genera en ellos un deterioro a la salud física y psicológica y trae un deterioro en su bienestar y a su calidad de vida, altos niveles de ausentismo e incapacidades prologadas y altos niveles de rotación de personal debido a los niveles de estrés a los que están expuestos los trabajadores.

Por otra parte, la empresa en su compromiso de convertirse en una empresa responsable con la salud de sus trabajadores y para dar cumplimiento a la resolución 2646 de 2008, debe identificar los factores de Riesgo Psicosocial extralaborales e intralaborales que pueden producir altos niveles de estrés en sus trabajadores, con el fin de implementar estrategias de intervención que permitan disminuir, controlar o eliminar los Factores de Riesgo Psicosocial a los que sus trabajadores se encuentran expuestos.

Los resultados del presente estudio serán una herramienta útil para que la empresa identifique los Factores de Riesgo Psicosociales extralaborales e intralaborales, a los trabajadores más vulnerables a los mismos y también para el diseño de campañas y actividades destinadas al mejoramiento del bienestar, la calidad de vida, la productividad y el ausentismo de los trabajadores expuestos a los niveles de estrés producidos por la exposición de los factores de riesgo.

Este estudio permite generar en los trabajadores, mayor bienestar, logrando mejorar su calidad de vida y su productividad dentro y fuera de la empresa, a su vez, este estudio tendrá como resultado beneficios económicos para la empresa disminuyendo los altos días perdidos por incapacidad y mantener los factores facilitadores para el mantenimiento de un ambiente saludable.

Desde otra vista el estudio permite fortalecer la producción científica, no solo para el ámbito de la Psicología, sino también para las disciplinas que trabajan de forma multidisciplinar en el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo

Además, la universidad podrá contar con un documento que permita generar conocimiento en la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral tema que en los últimos años y debido la resolución **2646 de 2008**, ha sido investigado de manera constante, también será esencial para incluir la identificación de los factores facilitadores como elemento fundamental para el control e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

En cuanto al aporte a la Psicología, se presenta un importante contribución para la relación salud mental- trabajo, área en donde la Psicología está tomando fuerza

por los importantes aportes que desde allí se están generando, simultáneamente será un documento para aquellos estudiantes de la facultad de Psicología interesados en profundizar en los riesgos psicosociales en las empresas, ya que contarán con un documentó que brinde un aporte importante relacionado con los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés en el ámbito laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Identificar los factores de Riesgo Psicosocial extralaborales e intralaborales y los niveles de estrés percibidos actualmente por los trabajadores de una multinacional que presta servicios de call center en las ciudades de Bogotá y Medellín.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar los niveles de riesgo psicosociales intralaborales en personal con cargos administrativos.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en personal con cargos operativos.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial extralaborales en los trabajadores

- Comparar los niveles de estrés en los trabajadores de una empresa que presta servicios de call center, de las ciudades de Bogotá y Medellín

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Referente Teórico

Dado que el objetivo principal de este estudio es identificar los factores de riesgo psicosocial extralaborales e intralaborales y el nivel de estrés en los trabajadores de una empresa que presta servicios de call center ubicada en la ciudad de Bogotá y Medellín, será necesario explicar un modelo teórico que permita dar una aproximación teórica sobre como los factores de riesgo y la exposición a situaciones de estrés pueden afectar la salud psicológica y el comportamiento de los individuos en la organización, el modelo teórico seleccionado ha sido el más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial, estrés y enfermedad desde los años 80, y según lo menciona (Martínez, 2001) este modelo teórico presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar los efectos que producen sobre la salud de los trabajadores, también es un modelo que se distingue por su simplicidad y por el alcance que ha tenido en investigación.

A continuación se menciona el modelo bidimensional de Karasek y después se explica el complemento que realizan Johnson y Hall, convirtiendo este modelo en una teoría tridimensional:

2.1.1. Modelo Demanda-Control propuesto por Robert Karasek (1978)

Este modelo fue desarrollado con el objetivo de describir y analizar situaciones laborales en los que los estresores son crónicos, las características psicosociales del entorno del trabajo que pueden generar esos estresores y como estos pueden afectar la salud y el comportamiento en las personas.

Karasek (1979) observó que los efectos del trabajo, en la salud y en el comportamiento se debían a combinaciones de demandas psicológicas (exigencias laborales que el trabajo implica para la persona) y de las características estructurales del trabajo, las cuales se relacionaban con la capacidad de tomar decisiones (control sobre el trabajo) y usar las capacidades individuales, es así que Karasek (1979) propuso un modelo bidimensional que permitiera integrar estos tipos de conclusiones, denominado el modelo de Demandas (exigencia psicológicas)-Control (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

Este modelo bidimensional predice en primer lugar que la tensión mental en el trabajo y las consecuencias físicas y psicológicas que son el resultado de la interacción entre las demandas (sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas o demandas conflictivas) del trabajo y el control (posibilidades de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades) que se ejerce sobre este. (Simó & Torres, 2013)

En segundo lugar el modelo predice dos mecanismos psicológicos principales, el primero el de la tensión psicológica (alta o baja tensión) y el segundo el del

aprendizaje los cuales producen en los trabajadores comportamientos activos o pasivos, el modelo propone que las características esenciales de un ambiente de trabajo estresante pueden limitar las capacidades de respuesta de una persona, así que un ambiente de trabajo estresante crea en el individuo el desequilibrio entre demandas y respuesta.

De acuerdo a Karasek mencionado por (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014), si en un trabajo se prestan altas demandas y bajo control (poca capacidad decisoria) el trabajador presenta alta tensión, pero si hay altas demandas y también se tiene alto control el trabajador cumple sus funciones activamente, mientras que si hay bajas demandas y bajo control el trabajador se torna pasivo, la situación ideal según el modelo es que el trabajo genere baja tensión, donde las demandas son bajas y el control es alto. **(Ver figura 1.)**



Figura 1. Modelo de demanda (exigencias psicológicas)- control Karasek (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

Según (Martínez, 2001) la combinación de las dos dimensiones propuesta por Karasek (Demanda y Control) generan cuatro situaciones psicosociales que tienen influencia en la salud y el comportamiento del trabajador:

2.1.1.1. Tensión en el trabajo (Diagonal A)

En la diagonal A se aprecia los efectos de los factores psicosociales sobre la salud.

Cuádrate alta tensión (1)

Tener un trabajador con demasiadas demandas pronostica un aumento del riesgo de tensión psicológica y de enfermedad, **(Ver Figura 2)**. Las altas demandas psicológicas presentan más consecuencias negativas para la salud si se

presentan junto con la ausencia de influir en las decisiones del trabajo, si las exigencias son tan altas que el trabajador no puede hacerles frente, o si este no se encuentra en posición de tomar decisiones en sus condiciones de trabajo para poder adaptar esas exigencia, el trabajador puede presentar un deterioro en su salud física y mental ya que los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas se ubican en este cuadrante.

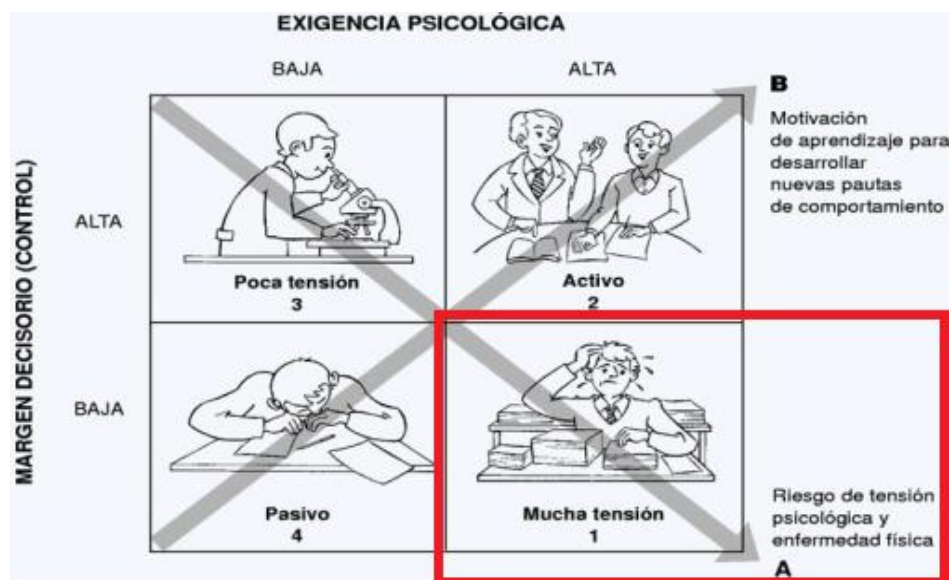


Figura 2. Cuadrante 1: Alta Tensión. Diagonal A (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

Cuadrante baja tensión (3)

El trabajador cuenta con una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que será la situación según el modelo más parecido a la relajación. (Ver Figura 3).

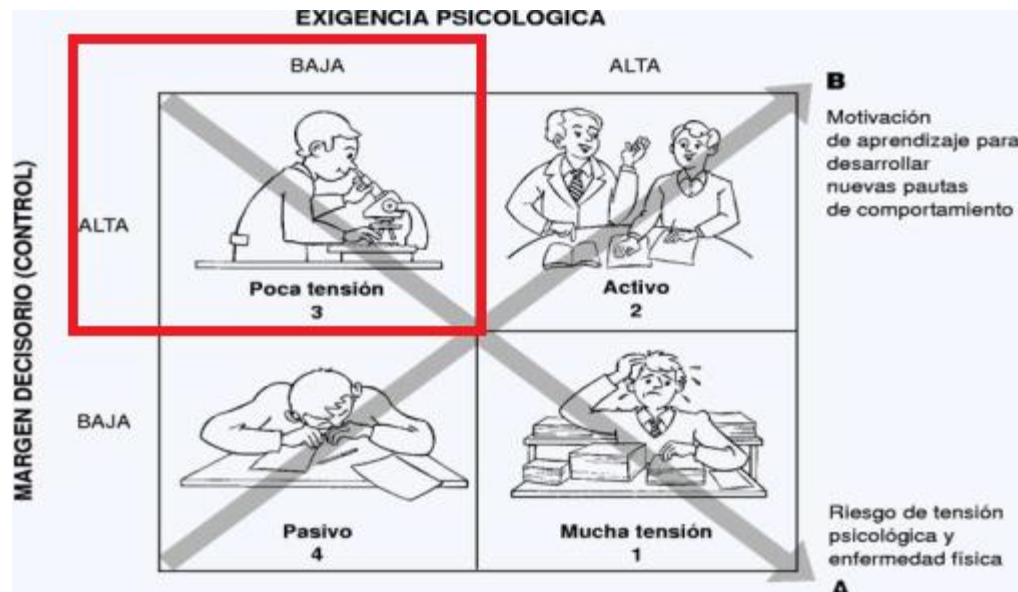


Figura 3. Cuadrante 3: Baja Tensión. Diagonal A (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

2.1.1.2. Aprendizaje (Diagonal B)

En la diagonal B se evidencia las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento

Cuadrante aprendizaje Activo (2)

Es aquel en donde las exigencias son elevadas y en donde la organización le permite al trabajador contar con una capacidad elevada de decisión para hacerles frente, este cuadrante es denominado como el estrés positivo, ya que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante el trabajador produce nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en experiencia psicosocial en el trabajo. (Ver Figura 4.)

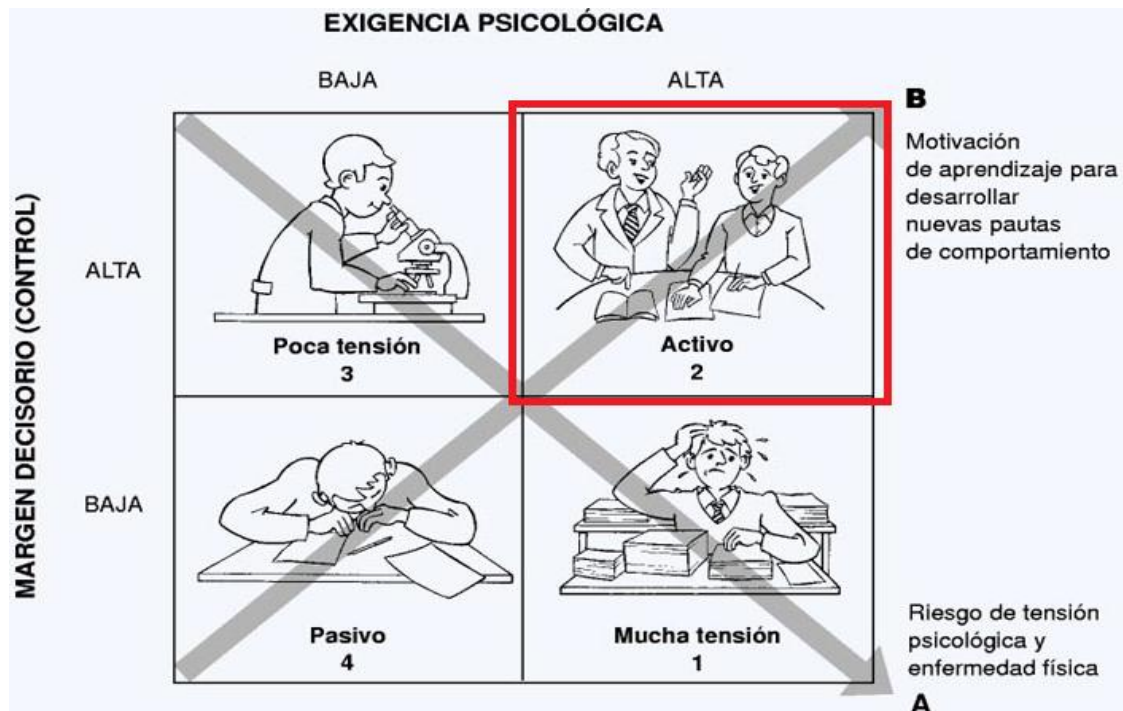


Figura 4. Cuadrante 2: Aprendizaje Activo. Diagonal B (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

Cuadrante aprendizaje pasivo (4)

En este cuadrante se ubican los trabajadores que no requieren mucha energía para la realización de sus actividades, pero no incluyen ningunos aspectos deseables de la relajación, estos trabajadores provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede generar una atrofia o un des-aprendizaje de habilidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). A largo plazo presentan una falta de motivación en el trabajo. **(Ver figura 5).**

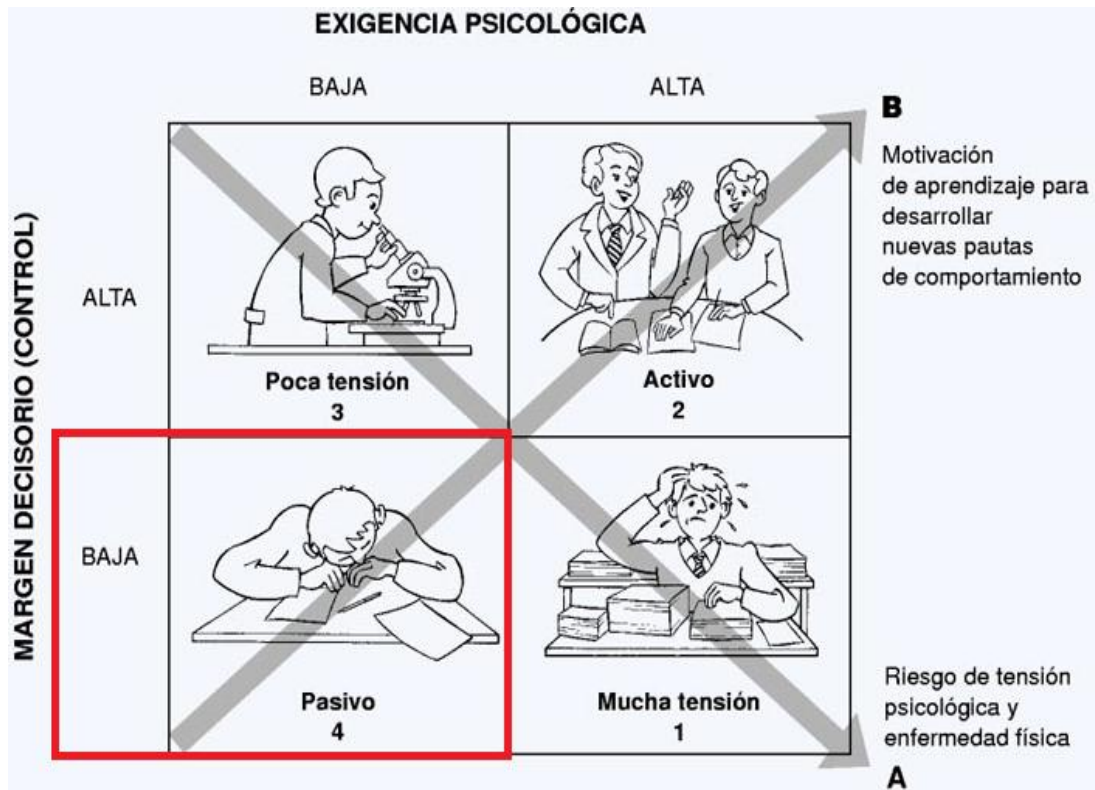


Figura 5. Cuadrante 4: Aprendizaje pasivo. Diagonal B (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

2.1.2. El Modelo Demanda-Control y apoyo social

El modelo bidimensional de Karasek Demanda- Control fue complementado en por Johnson y Hall (1988), los cuales añadieron otra categoría denominada Apoyo Social, esta categoría convierte el modelo en un Modelo tridimensional denominado Modelo Demanda-Control-Apoyo Social (**Ver Figura 6**)

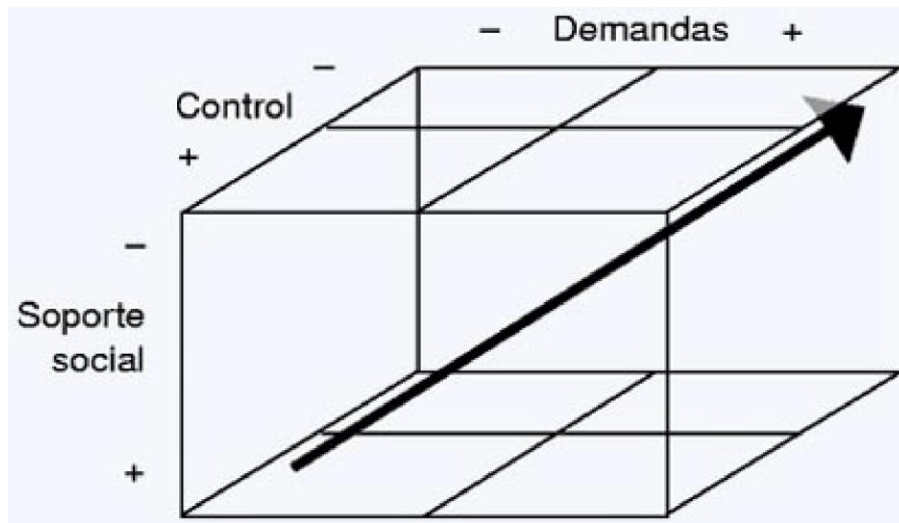


Figura 6. Modelo Demanda- Control- Apoyo Social Karasek y Johnson (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014)

2.1.2.1. Demandas psicológicas

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona, esta categoría hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, cantidad o volumen de trabajo, entre otras) estas no solo hacen referencia a las tareas con esfuerzo intelectual sino a cualquier tipo de tarea.

2.1.2.1. Control

Esta categoría permite el control sobre las tareas ya que permite a la persona tomar decisiones sobre las demandas en la ejecución y en la planificación del trabajo, lo que hace que se normalice las demandas de trabajo. El control hace referencia a cómo se trabaja y este presenta dos componentes, el desarrollo de habilidades (aprendizaje, creatividad, trabajo variado) y la autonomía (influir en decisiones)

2.1.2.3. *Apoyo social*

Esta categoría hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación con los compañeros o con los superiores y presenta dos componentes, el primero, la relación emocional que el trabajo presenta y el segundo el soporte instrumental, la función de esta categoría es incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido.

2.2. Marco legal en Colombia

En Colombia en los últimos años, se han dado importantes pasos en la legislación de Seguridad y Salud en el Trabajo, al señalarse la importancia de evaluar e intervenir los factores psicosociales dentro de las políticas de prevención de riesgos laborales.

La principal finalidad de las leyes y decretos que regulan la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia, son el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir cada situación que cause daño a la salud de los trabajadores debido a causas laborales, proteger al trabajador contra riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud, ubicar al trabajador en un empleo adecuado de acuerdo a sus condiciones físicas y psicológicas y de igual forma adaptar al trabajador a sus funciones. (Matabanchoy, 2012)

Se mencionan los principales cambios en la legislación Colombiana en cuanto a la seguridad y Salud en Trabajo:

A partir de la expedición del **Decreto 614 de 1984** sobre la organización y administración de la salud ocupacional, las normas se han encaminado a definir un concepto global de salud y a tomar los factores psicosociales como fundamentales en la acción preventiva de riesgos. Este decreto en su artículo **2º** literal C (Objeto de la Salud Ocupacional) plantea la necesidad de “Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo”.

La **Resolución 1016 de 1989** en su artículo **2º** indica el sentido de los programas empresariales de salud ocupacional (En adelante Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, modificado en la ley **1562 de 2012**): “El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo consiste en la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en los sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”.

Así, la medicina preventiva y del trabajo tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales; ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniendo su aptitud para la producción.

El **Decreto Ley 1295 del año 1994** en el capítulo IV, en su artículo 35 que define los servicios de prevención que debe brindar la Administradora de Riesgos Laborales – ARL (Administradoras de Riesgos Profesionales – ARP, modificado en la ley 1562 de 2012) a la empresa, menciona el fomento de estilos de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que en el análisis de riesgos, los factores de riesgo psicosocial resulten de prioritaria atención. Debe aclararse que el desarrollo de actividades de prevención es responsabilidad del empleador y la asesoría en la ejecución de las actividades es responsabilidad de la ARL.

Con la reforma a la Seguridad Social y el nuevo Sistema General de Riesgos Profesionales (hoy Sistema General de Riesgos Laborales, modificado en la ley 1562 de 2012), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social expidió el **decreto 1832 de agosto de 1994** (no vigente en la actualidad), por el cual se adoptó la tabla de enfermedades profesionales. Se incluyeron las patologías causadas por el estrés en el trabajo, identificándolas como aquellas que están presentes en “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajo con técnicas de producción en masa, repetitiva, monótona o combinado, con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido-péptica severa o colon irritable”. Posteriormente se expidió, el **decreto 2566 de 2009** con la nueva tabla de enfermedades

profesionales para Colombia (no vigente en la actualidad) en la cual nuevamente se incluyó en el artículo 1º numeral 42 las patologías asociadas al estrés laboral o derivado del trabajo con idéntica redacción del decreto 1832/94 para éste numeral.

Cabe resaltar que los factores de riesgos psicosociales mencionados en el decreto **2566 de 2009** , no son los únicos capaces de producir estrés, pues existen otros factores tanto del grupo de los psicosociales como de los otros grupos de factores de riesgo que generan ésta reacción fisiológica denominada estrés; Así mismo los factores de riesgos mencionados son estresores laborales.

En enero de 2006 se expidió la Ley 1010, mediante la cual se adoptaron medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, para la protección del trabajo en condiciones dignas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente dentro de la empresa.

El 17 de julio de 2008 se expidió la Resolución 2646 por la cual se estableció disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional. En este proceso deben estar todas las entidades públicas y privadas, las cuáles deben tener identificados los factores psicosociales presentes en su trabajo y estar desarrollando el Sistema de

Vigilancia Epidemiológica para el control de los Factores de Riesgo Psicosocial con todos los criterios expuestos en la resolución.

En el año 2012 se expidió la Resolución , por la cual se establece la conformación y el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas con lineamientos específicos acerca del número de integrantes que deben conforman el Comité según el número de trabajadores de la empresa, la forma de elegir los representantes, las funciones y responsabilidades en caso de una denuncia de presunto acoso laboral y su papel en el desarrollo de las estrategias de promoción y prevención. Adicionalmente; **el 18 de julio se expidió la Resolución 1356 de 2012** por la cual se modifica parcialmente la resolución anterior, respecto al número de integrantes, la frecuencia de las reuniones y el plazo para la conformación de los Comité hasta el 31 de diciembre de 2012.

El 31 de Julio de 2012 se expidió la Ley 1566 por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas" y plantea que las Administradoras de Riesgos Laborales, a través de los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, implementarán el proyecto institucional preventivo del consumo, abuso y adicción a las sustancias en el ámbito laboral. Así mismo, apoyarán la ejecución de programas, proyectos y actividades de prevención del consumo indebido de dichas sustancias, mediante la entrega de información,

formación y capacitación del talento humano en todos los niveles, en consonancia con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El 26 de Junio de 2012 se expidió la Ley 1539 que plantea que las personas naturales que sean vinculadas o que al momento de la entrada en vigencia de la presente ley, estén vinculadas a los servicios de vigilancia y seguridad privada (vigilantes, escoltas y supervisores) y que deban portar o tener armas de fuego, deberán obtener el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego, el que debe expedirse con base en los parámetros establecidos **en el literal d) del artículo 11 de la Ley 1119 de 2006**, por una institución especializada registrada y certificada ante autoridad respectiva y con los estándares de ley; proceso que debe llevar a cabo la ARL en la que se encuentre afiliado el trabajador con estas características.

Ley 1616 de 2013 Por medio de la cual se expide la ley de salud mental, leyes garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la

Política Pública Nacional de Salud Mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital.

El 5 de Agosto de 2014 se expidió el Decreto 1477 por el cual se expide la actual tabla de enfermedades laborales, definiendo y clasificando los agentes de riesgo para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y también los grupos de enfermedades para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados. En la Sección I en el numeral 4 se establecen los agentes psicosociales con las ocupaciones o industrias donde generalmente se presentan y las enfermedades que ocasionan. En la parte B se determina en el grupo IV los Trastornos Mentales y del Comportamiento, dentro de los cuáles se encuentran: Demencias y otras enfermedades clasificadas en otros apartados, delirio no sobrepuesto a demencia, otros trastornos mentales, trastorno cognitivo leve, trastornos de la personalidad y del comportamiento, trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, episodios depresivos, trastornos de ansiedad, trastorno de pánico, trastorno mixto ansioso-depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, estrés postraumático, trastornos del sueño, síndrome de agotamiento profesional (síndrome de burnout)

2.4. Marco institucional

2.4.1. Descripción de la prestación del servicio

La compañía en donde se realizó el presente estudio es una compañía líder regional en servicios de Contact Center & BPO que atiende los mercados de Latinoamérica, España y Estados Unidos mediante plataformas en Argentina, Colombia, Perú y Brasil.

Son expertos desde hace más de 10 años en la provisión de soluciones alineadas con los objetivos del cliente y flexibles a sus requerimientos y entornos.

La empresa sirve como proveedor de servicios de outsourcing de voz y BPO en Latinoamérica, líderes en el mercado regional con portafolio de clientes globales y operaciones offshore para España y USA, y una de las mayores compañías generadoras de empleo en Colombia.

Cuenta con un equipo de trabajo especializado en sectores industriales y en procesos críticos de negocio, que atienden a más de 143 empresas globales.

2.4.2. ¿Qué es BPO?

BPO - Business Process Outsourcing: Es la contratación de procesos fuera de las compañías (Tercerización).

Hoy los procesos que más contratan las empresas por fuera son los de RRHH, Centros de Contactos, Administración y Finanzas, y las Tecnologías de la Información (IT).

Dentro de los servicios que ofrecen se encuentra las soluciones de Contact Center, Cobranzas, Telemarketing, Back Office, Trade Marketing, y una amplia gama de servicios BPO de alto valor en español e inglés en los más importantes sectores del país tales como: Financiero, Telecomunicaciones, Salud y Seguros, entre otros.

2.4.3. Misión

Satisfacer las exigencias de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad a través de un modelo de gestión de valor sustentable basado en:

- Excelencia y Diferenciación de los servicios
- Conocimiento Profundo de las industrias y sus procesos de negocios
- Innovación y Saber especializado
- Tecnología de Avanzada
- Flexibilidad y Adaptación a las necesidades de los distintos mercados y entornos
- Procesos de Mejora Continua y Calidad Total
- Gestión Eficiente de los recursos disponibles
- Desarrollo Sostenible del Talento Humano

2.4.4. Visión

Ser la compañía líder global de BPO a través de una propuesta de soluciones de clase mundial que maximicen las capacidades estratégicas de nuestros clientes y los ayuden a convertir sus compañías en negocios de alto rendimiento y valor en los entornos competitivos del mundo de hoy.

La visión a largo plazo, la pasión y el esfuerzo por lo que hacemos, el sobreponernos a las dificultades que se presentan a diario, el coraje de ir más allá y la capacidad de imaginar y dar siempre lo mejor, es lo que nos ha permitido llegar hasta aquí: Ser una compañía del mundo y para el mundo llevando a todas partes lo mejor de nosotros.

2.4.5. Valores corporativos

Los valores corporativos hacen parte de todo lo que hacemos, se ven reflejados en nuestra manera de hablar e interactuar con nuestros compañeros de trabajo; son la base de la convivencia y la oportunidad de ser mejores cada día, permitiendo a su vez, contribuir al crecimiento de nuestra empresa y fortaleciendo la Cultura Organizacional.

Trabajo en Equipo: Colaborar activamente para cumplir una tarea en común.

Pasión: Energía y optimismo en todas las acciones que emprendemos.

Respeto: Trato digno y humano a las personas valorando sus capacidades y aceptando sus diferencias.

Honestidad: Integridad, ética y transparencia que nos permita obtener confianza y respaldo.

Compromiso: Poner en marcha aquello que se nos ha confiado mediante el uso de los recursos disponibles, superando las expectativas.

Innovación: Crear propuestas diferenciadoras encontrando soluciones creativas que permitan resultados de alto valor.

Calidad: Minuciosidad y detalle en toda la cadena de valor como eje de excelencia en el servicio, desarrollo y crecimiento.

Flexibilidad: Adaptación a las diferentes circunstancias para llegar a resultados eficaces y eficientes.

Productividad: Contribuir activamente al mejoramiento de la sociedad garantizando a nuestros accionistas, clientes, colaboradores y comunidad la generación de valor económico, intelectual, ético y la adopción de prácticas de buen gobierno.

2.4.6. Objetivos corporativos

Crear valor económico a nuestros accionistas.

Crece con rentabilidad.

Entregar ofertas de alto valor a nuestros clientes.

Desarrollar relaciones profundas y de largo plazo con los clientes.

Servicios con altos estándares de calidad y oportunidad.

Excelencia operativa.

Comportamiento ético y socialmente responsable con todos los “stakeholders” (accionistas, proveedores, colaboradores, etc).

Gestión del talento humano como fuente de ventaja competitiva del negocio.

Búsqueda continua de innovación.

Tecnología orientada al servicio.

2.4.7. Recursos

Materia prima y equipos utilizados en el proceso:

Recurso Humano y los equipos utilizados son teléfonos, computadores, diadema dual.

Horario de trabajo Operaciones: Se maneja de acuerdo a la exigencia de cada línea de negocio, respetando los estándares legales de jornadas mínimas y máximas.

Personal administrativo: 8:00 am a 6:00 pm, de lunes a viernes.

2.4.7.1. Organigrama

La empresa cuenta con la siguiente estructura organizacional reflejada en su organigrama:



Organigrama Seguridad y Salud en el Trabajo



CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño de estudio

Se realizará una investigación de tipo descriptiva de corte cuantitativo, ya que busca identificar los factores de riesgo psicosocial extralaborales e intralaborales y el nivel de estrés presente en una multinacional que presta servicios de call center en Bogotá y Medellín. (Sampieri, Callado, & Lucio, 2010)

3.2. Población

La población de la empresa en las dos ciudades es finita ya que se conoce el total de la población, la cual está compuesta por 12.800 trabajadores tanto administrativos como operativos.

3.3. Muestra

La muestra del presente estudio es no probabilística por conveniencia ya que la muestra no depende del azar (Alvarez C., 2011) sino por las siguientes categorías: trabajadores de la empresa de género: hombres o mujeres, cargos: operativos o administrativos, ubicados en las sedes principales a nivel nacional (Bogotá, Medellín) con más de tres meses antigüedad en la compañía.

La muestra seleccionada para este estudio está compuesta por 7337 trabajadores que cumplen con las características anteriormente mencionadas en las dos ciudades encuestadas, dando un porcentaje de cobertura del 57% del total de la población.

3.4. Instrumentos de Investigación

Para el presente estudio se utilizaron tres instrumentos para identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y el nivel de estrés de los trabajadores. Estos instrumentos están presentados en la Batería de Riesgo Psicosocial para la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial validada en Colombia por el Ministerio de Protección Social (2010) avalada y diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana.

3.4.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

El cuestionario intralaboral está diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo de su organización y el entorno en que se desarrolla, la cuales bajo ciertas características pueden afectar la salud del trabajador, también está compuesto por cuatro dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa.

El cuestionario de los factores de riesgo intralaboral se puede aplicar de forma individual y colectiva, este instrumento cuenta con dos versiones, una denominada Forma A (**Ver Anexo 6**) la cual es aplicable a personas que

ocupan cargos de jefatura, profesionales o técnico, está compuesta por 123 preguntas con una duración promedio en su aplicación de 28 minutos. La Forma B (**Ver anexo 7**) es aplicable a trabajadores con cargos auxiliares y operativos, compuesta por 97 preguntas con una duración promedio de 33 minutos por persona.

Este cuestionario fue validado en un estudio realizado a 2360 trabajadores de diferentes sectores económicos y regiones del país, tanto en empresas privadas, públicas y mixtas a los cuales a 1576 se les aplicó la Forma A y a 748 se les aplicó la Forma B.

La confiabilidad de los cuestionarios se realizó por medio de un cálculo de coeficientes de Alfa Cronbach. La consistencia del cuestionario Forma A es de un Alfa Cronbach 0,954 y el cuestionario Forma B obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937, esto indica muy buena confiabilidad del instrumento.

3.4.1.1. Distribución de preguntas cuestionarios intralaboral Forma A y Forma B

El cuestionario de los factores de riesgo intralaboral forma B está compuesto por 97 preguntas (**Ver Anexo 8**) y el cuestionario intralaboral forma A se compone de 123 (**Ver Anexo 9**)

3.4.1.2. Distribución de preguntas cuestionario extralaboral

El cuestionario de factores psicosociales extralaborales está compuesto por 31 preguntas las cuales se clasifican de la siguiente manera: **(Ver tabla 3)**

Tabla 3. Preguntas cuestionario extralaboral

Preguntas	Buscan conocer
De la 1 a la 13	Están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive
De la 14 a la 31	La vida del trabajador fuera del trabajo.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

La escala de respuesta para los cuestionarios utilizados en el presente estudio es tipo Likert en la que el encuestado por medio de una X debe seleccionar una única opción de respuesta. **(Ver tabla 4)**

Tabla 4. Escala de respuesta

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
---------	--------------	---------------	------------	-------

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

3.4.1.3. Transformación de puntajes brutos

Los puntajes brutos son el resultado de las respuestas obtenidas en cada uno de los cuestionarios aplicados. El puntaje bruto de los dominios se obtiene sumando los puntajes brutos de las dimensiones, el puntaje bruto general se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada dominio y el puntaje bruto general (intra y extra) se obtiene de la sumatoria de los puntajes

brutos totales de los cuestionarios aplicados. Para transformar el puntaje bruto se realiza la siguiente formula:

$$\text{Puntaje transformado} = \text{Puntaje bruto} / \text{Factor de transformación} \times 100$$

3.4.1.4. Factores de transformación para dimensiones Forma A y Forma B

En la siguiente tabla se describen (Ministerio de la Protección Social, 2010) los puntajes de transformación para cada dimensión:

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características de liderazgo	52	52
Relaciones sociales	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores	36	No aplica
Claridad del rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

3.4.1.5. Factores de transformación para dominios forma A y forma B

En la siguiente tabla se describen los puntajes de transformación para cada dominio forma A y forma B:

Dominios	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales	164	120
Control sobre el trabajo	84	72
Demandas del trabajo	200	156
Recompensas	44	40

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

3.4.1.6. Factores de transformación para el total del cuestionario intralaboral forma A y forma B

En la siguiente tabla se describen los puntajes de transformación para el total general de los factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B) y extralaboral.

Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
	616	512

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

3.4.1.7. Interpretación del riesgo

Los instrumentos seleccionados permiten recolectar los datos sociodemográficos y/o ocupacionales de los trabajadores, establecer la presencia de factores intralaborales **y** extralaborales y el nivel de estrés al que están expuestos los trabajadores, también permite identificar el grado de riesgo de cada dimensión en cinco categorías: riesgo muy bajo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, de acuerdo a nivel de riesgo se implementarán los programas de promoción y prevención y se desarrollaran planes de intervención necesarios para disminuir, controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial presentes en cada uno de los constructos evaluados **(Ver Anexo 10)**.

Luego de haber transformado los puntajes brutos y compararlos con los baremos, cada dominio y cada dimensión se ubican en un nivel de riesgo de acuerdo al puntaje.

3.4.2. Cuestionario para la evaluación del estrés

El cuestionario para la evaluación del estrés **(Ver anexo 11)** es un instrumento recopila información subjetiva del trabajador que lo responde, el cual tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés

La escala de respuesta para el cuestionario para la evaluación del estrés es de tipo Likert en la que el encuestado por medio de una X debe seleccionar una única opción de respuesta.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)			

El cuestionario indica un puntaje bruto el cual debe ser transformado con la siguiente formula:

$$\text{Puntaje transformado} = \text{Puntaje bruto} / 61,16 \times 100$$

El puntaje transformado se compara con las tablas de los baremos los cuales indican el nivel de estrés de los trabajadores encuestados

Tabla de baremos para el cuestionario para la evaluación del estrés.

Nivel de síntoma de estrés	Puntaje transformado	
	Jefes, profesionales o técnicos	Auxiliares y operativos
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

3.5. Procedimiento

El procedimiento de este estudio se llevó en 3 fases:

3.5.1. Fase uno

Se informó a la gerencia de recursos humanos, sobre las ventajas, beneficios, finalidad y procedimiento del presente estudio. También hubo un acercamiento al personal administrativo y operativo por medio de publicaciones en la intranet de la empresa para darles a conocer los objetivos del estudio que se iba a llevar a cabo.

3.5.2. Fase dos

Después de haber recibido la aprobación de la gerencia de recursos humanos nos reunimos con el personal de tecnología quien se encargó de programar a los trabajadores para la participación en la encuesta. Se procedió a la aplicación de los cuestionarios que evalúan los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés expuestos en la Batería de Riesgo Psicosocial validada en Colombia por el Ministerio de la Protección Social a toda la muestra seleccionada, por medio de un software que permitió obtener la información necesaria para el presente estudio, el diligenciamiento de estos cuestionarios se realizó en una sala de computo con grupos aproximados 15 a 20 personas y tardo entre 20 y 30 minutos por trabajador, la información que los trabajadores mencionaron en los cuestionarios se manejó de forma confidencial y el consentimiento informado era firmado y aprobado a través del sistema. Es importante que este proceso fuera acompañado por un psicólogo especialista en salud ocupacional.

3.5.3. Fase tres

Se realiza el análisis de la base de datos que contenían los resultados de los cuestionarios aplicados, la interpretación de los datos se organiza y se clasifica de tal manera que se identificara el nivel de riesgo de los factores psicosociales extralaboral e intralaboral y el nivel de estrés que perciben los trabajadores en la empresa.

CAPITULO IV

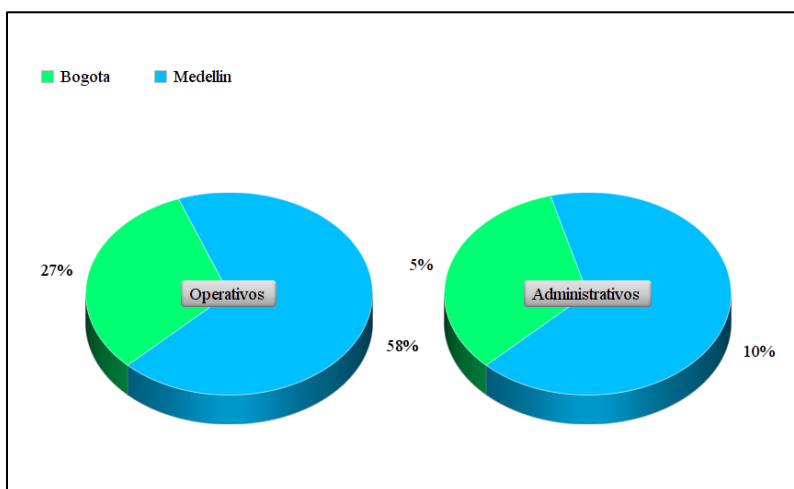
RESULTADOS

En primer lugar, se presentan los datos demográficos de la muestra seleccionada, por ciudad, género, cargo y antigüedad. Luego se describen los porcentajes de riesgo por trabajador en los factores intralaborales forma A y forma B. Después se encuentra el porcentaje por trabajador para los factores extra laborales, continuando con el porcentaje y el nivel de estrés de los trabajadores encuestados.

Los resultados del presente estudio se explicaran por la cantidad de trabajadores en porcentajes en cada nivel de riesgo, por género o cargos. Los riesgos se presentaran iniciando con el riesgo muy alto y finalizara con los trabajadores sin riesgo.

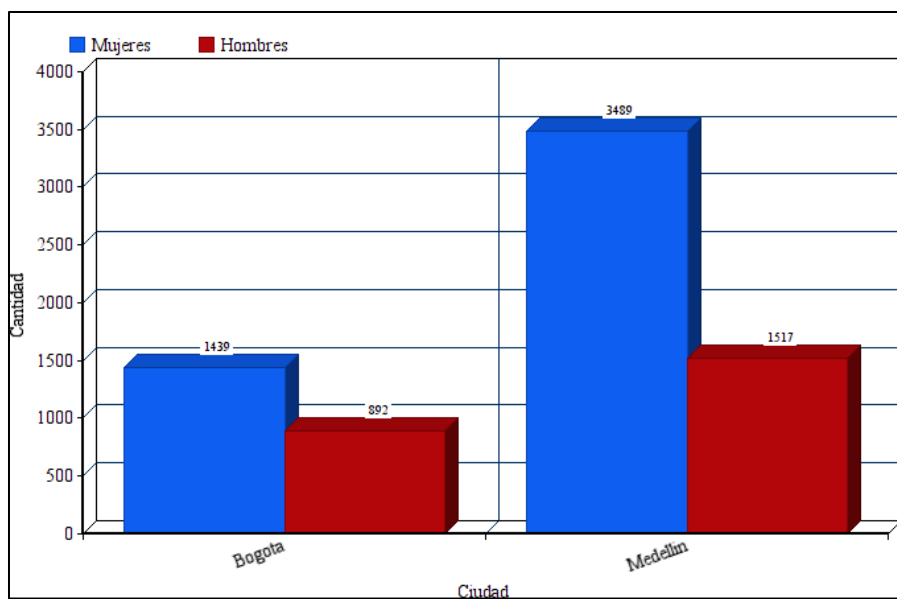
4.1. Características de la Muestra.

Grafica 1. Distribución de la muestra por ciudad y por cargo



De los 7337 encuestados en Bogotá y Medellín, 2331 (30,9%) personas se encuestaron en la ciudad de Bogotá de los cuales 1973 (27%) tienen cargos operativos y 358 (4,9%) tienen cargos administrativos y, mientras que en Medellín se encuestaron 5006 (69,1%) trabajadores de los cuales 4243(57,8%) tienen cargos operativos y 763 (10,4%) cargos administrativos Ver grafica 1.

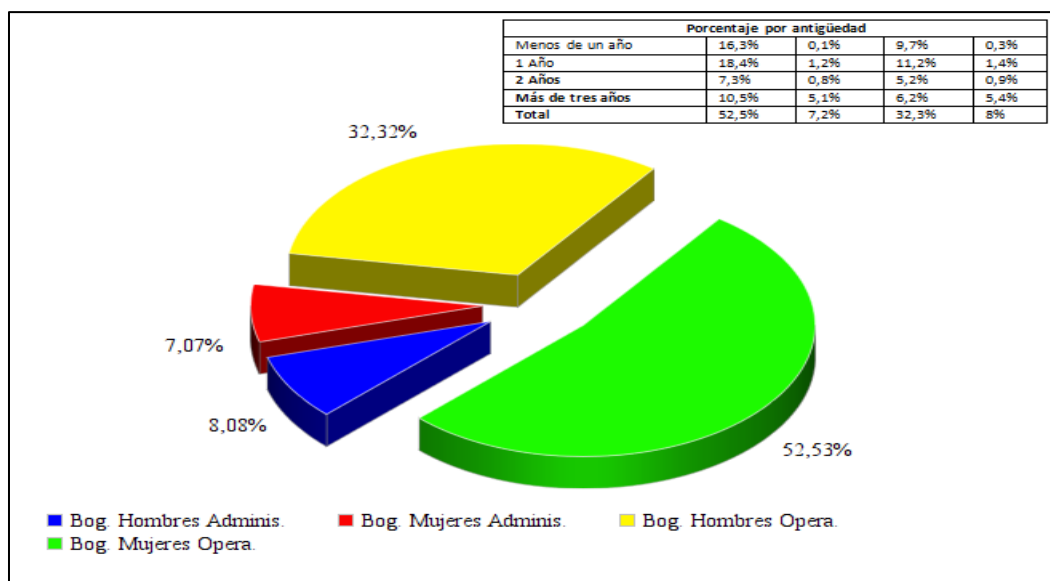
Grafica 2. Distribución de la muestra por ciudad y por género



En cuanto al género en la ciudad de Bogotá 1439 (19,6%) son mujeres y el 892 (12,2%) trabajadores son hombres, y en Medellín 3489 (47,6%) son mujeres y 1517(20,7%) son hombres. Ver grafica 2.

A continuación se presenta la distribución de la muestra por género cargo y antigüedad en las dos ciudades.

Grafica 3. Distribución de la muestra por género, cargo y antigüedad en la ciudad de Bogotá



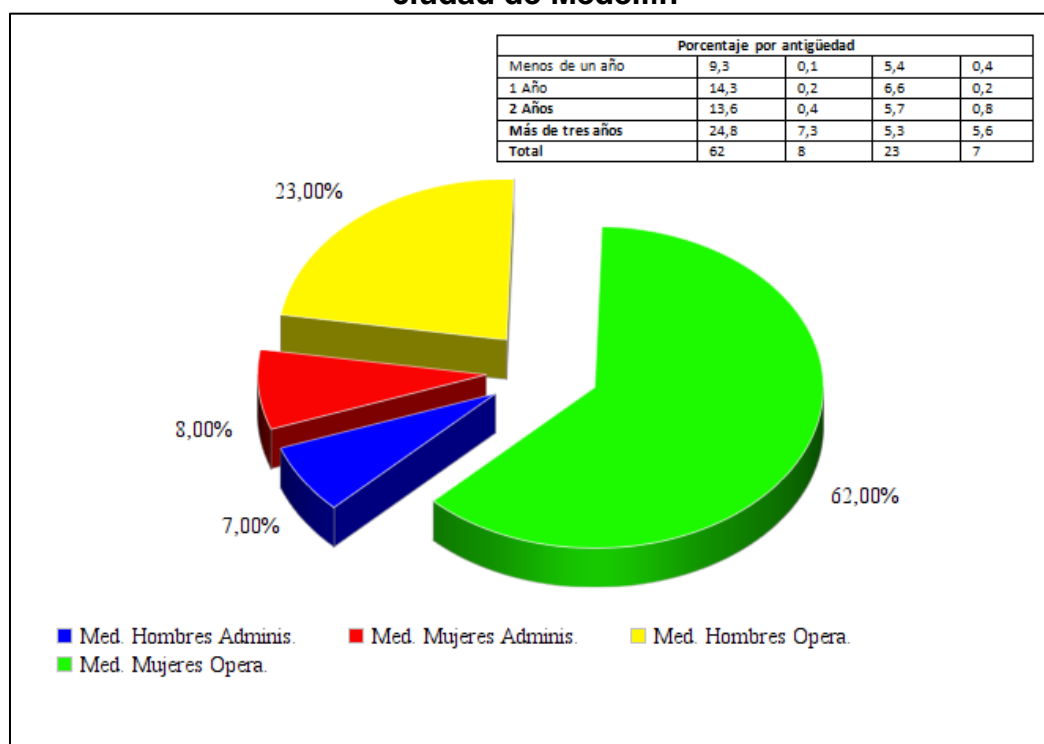
En la ciudad de Bogotá se evidencia que de los 2331 trabajadores encuestados, el 52% corresponden a mujeres con cargos operativos, de las cuales el 16,3% cuenta con una antigüedad en la empresa de menos de un año, el 18,4% un año de antigüedad, el 7,3% dos años y el 10,5% con un antigüedad de más de 3 años.

Los hombres con cargos operativos representan un 32,1% del total de los encuestados en la ciudad de Bogotá y se distribuyen con un 9,7% en trabajadores con menos de un año de antigüedad, el 11,2% presentan un año, 5,2% dos años y el 6,2% presenta una antigüedad de más de tres años.

El 7,2% corresponde a mujeres con cargos administrativos, de las cuales 0,1% presentan menos de un año de antigüedad, el 1,2% con un año de antigüedad, 0,8% dos años de antigüedad en la empresa y el 5,1% con más de tres años de antigüedad.

Del total de encuestados en Bogotá el 8% corresponde a hombres con cargos administrativos de los cuales el 0,3% presenta una antigüedad en la empresa de menos de un año, 1,4% con un años de antigüedad, el 0,9% con dos años de antigüedad y el 5,4% presentan una antigüedad de más de tres años.

Grafica 4. Distribución de la muestra por género, cargo y antigüedad en la ciudad de Medellín



En la ciudad de Medellín de los 5006 trabajadores encuestados, el 62% corresponden a mujeres con cargos operativos, de las cuales el 9,3% cuenta con una antigüedad en la empresa de menos de un año, el 14,3% un año de

antigüedad, el 13,6% dos años y el 24,8% con una antigüedad de más de tres años en la empresa.

Los hombres con cargos operativos representan un 23% para la ciudad de Medellín y se distribuyen con un 5,4% en trabajadores con menos de un año de antigüedad, otro 6,6% presentan un año, 5,7% dos años y el 5,3% presenta una antigüedad de más de tres años.

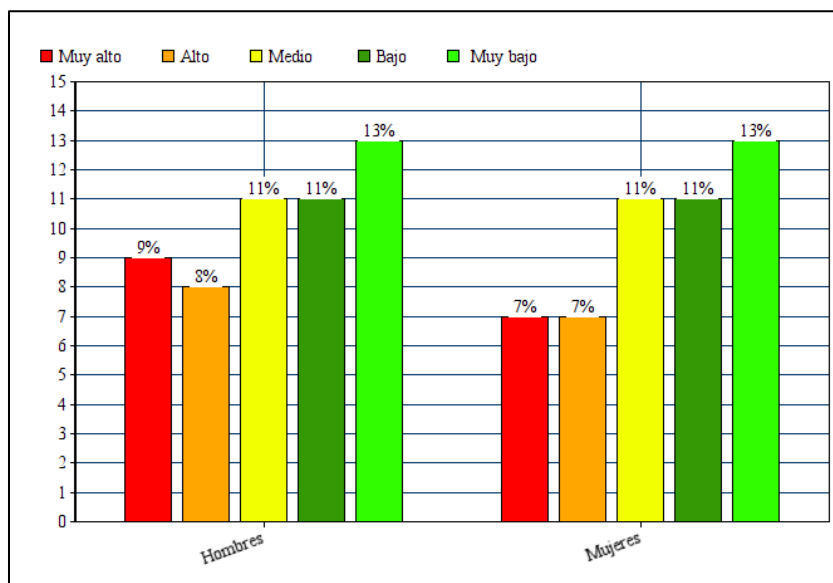
Las mujeres con cargos administrativos representan el 8% del total de la muestra encuestada en esta ciudad, de las cuales 0,1% presentan menos de un año de antigüedad, el 0,2% con un año de antigüedad, 0,4% dos años de antigüedad en la empresa y el 7,3% con más de tres años de antigüedad.

El 7% corresponde a hombres con cargos administrativos de los cuales el 0,4% presenta una antigüedad en la empresa de menos de un año, 0,2% con un año de antigüedad, el 0,8% con dos años de antigüedad y el 5,6% presenta una antigüedad de más de tres años.

4.2. Distribución porcentual y nivel de riesgo intralaboral por ciudad, género y cargo en personal administrativo

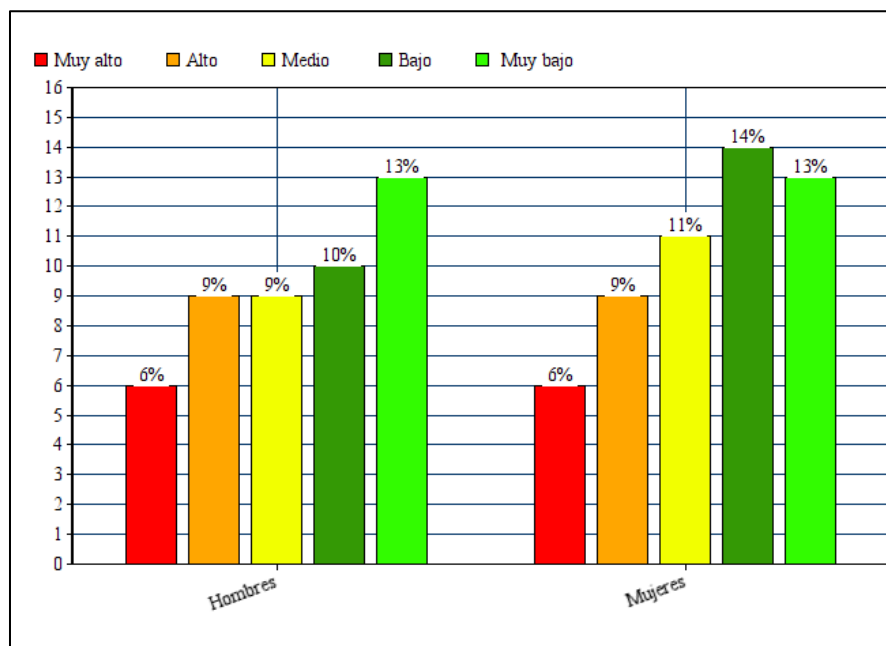
En la gráfica 5 y 6 se presenta el porcentaje del total de los trabajadores con cargos administrativos encuestados por ciudad y el nivel de riesgo en que se encuentran hombres y mujeres que respondieron el cuestionario intralaboral forma A.

Grafica 5. Nivel de riesgo intralaboral por género en personal administrativo en la ciudad de Bogotá



De los 358 trabajadores administrativos encuestados en la ciudad de Bogotá que respondieron el cuestionario intralaboral forma A se evidencia lo siguiente: en el género masculino el 9% presentan riesgo muy alto, 8% riesgo alto, el 11% riesgo medio, el 11% en riesgo bajo y el 13% no presenta riesgo para la categoría intralaboral. Para el género femenino en la ciudad de Bogotá se encuentra un 7% de trabajadoras en riesgo muy alto, el 7% en riesgo alto, 11% en riesgo medio, el 13% se encuentra en riesgo bajo y el 11% se encuentra sin riesgo.

Grafica 6. Nivel de riesgo intralaboral por género en personal administrativo en la ciudad de Medellín

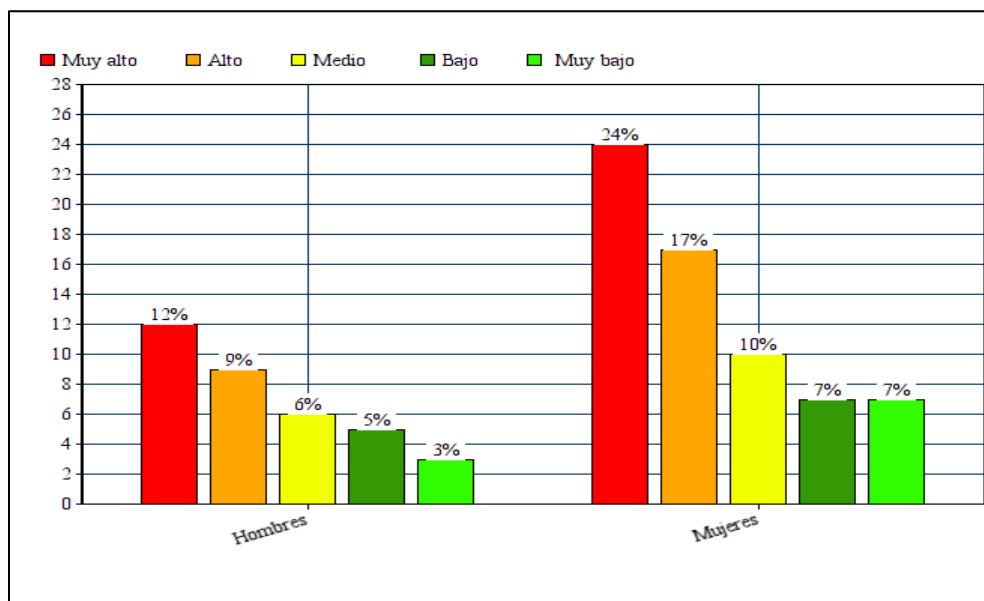


En la ciudad de Medellín de 763 trabajadores administrativos encuestados se observa que el personal masculino el 6% se encuentran en riesgo muy alto, el 9% en riesgo alto, el 9% en riesgo medio, el 10% en riesgo bajo y 13% no presenta riesgo. Para las mujeres se encuentra en riesgo muy alto el 6%, el 9% en riesgo alto, el 11% en riesgo medio, el 14% en riesgo bajo y el 13% no presenta riesgo.

4.3. Distribución porcentual y nivel de riesgo intralaboral por ciudad, género y cargo en personal operativo

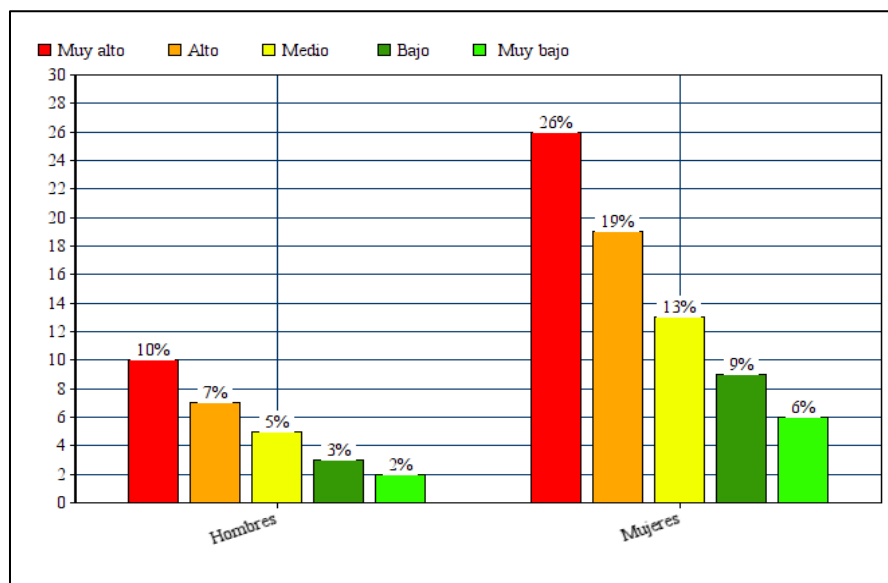
En la gráficas 7 y 8 se indica el porcentaje del total de los trabajadores con cargos operativos encuestados por ciudad y el nivel de riesgo en que se encuentran hombres y mujeres que respondieron el cuestionario intralaboral forma B.

Grafica 7. Nivel de riesgo intralaboral por generó en personal operativo en la ciudad de Bogotá



De los 1973 trabajadores operativos encuestados en la ciudad de Bogotá se puede apreciar que en los hombres el 12% presenta riesgo muy alto, 9% en riesgo alto, el 6% en riesgo medio, el 5% en riesgo bajo y el 3% sin riesgo. Mientras que en las mujeres el 24% se encuentra en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto, el 10% en riesgo medio, el 7% en riesgo bajo y el 7% no presenta riesgo.

Grafica 8. Nivel de riesgo intralaboral por generó en personal operativo en la ciudad de Medellín

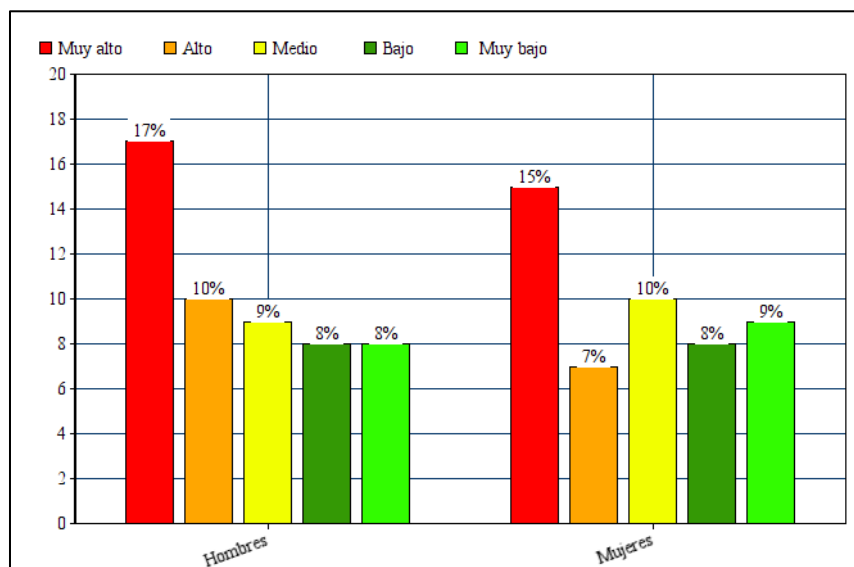


En la ciudad de Medellín se encuestaron 4243 trabajadores operativos y para el género masculino el 10% presenta riesgo muy alto, el 7% riesgo alto, el 5% riesgo medio, el 3% riesgo bajo y el 2% sin riesgo. En las mujeres de esta ciudad se observa que el 26% se encuentra en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto, el 13% en riesgo medio, el 9% en riesgo bajo y el 6% no presenta riesgo. En esta ciudad el género.

4.4. Distribución porcentual y nivel de Riesgo extralaboral por ciudad, género y cargo en personal Administrativo

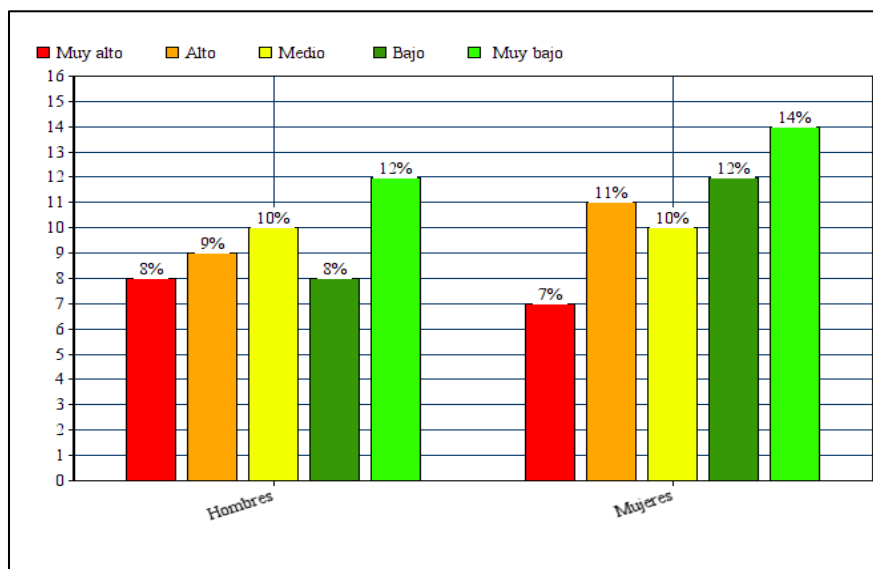
En la gráfica 9 y 10 se presenta la distribución por porcentaje el nivel de riesgo extralaboral al que se encuentra expuesto el personal administrativo que respondió el cuestionario de factores de riesgo extralaboral.

Grafica 9. Nivel de riesgo extralaboral por género en personal administrativo en la ciudad de Bogotá



En la gráfica anterior se puede observar el nivel de riesgo extralaboral al que está expuesto el personal con cargos administrativos en la ciudad de Bogotá, de 358 trabajadores administrativos, el 17% presenta riesgo muy alto, el 10% riesgo alto, el 9% riesgo medio, el 8% en riesgo bajo y el 8% no presenta riesgo. El 15% de la mujeres presenta riesgo muy alto para los riesgos extralaborales, el 7% se encuentra en riesgo alto, el 10% en riesgo medio, el 8% en riesgo bajo y el 9% sin riesgo.

Grafica 10. Nivel de riesgo extralaboral por género en personal administrativo en la ciudad de Medellín

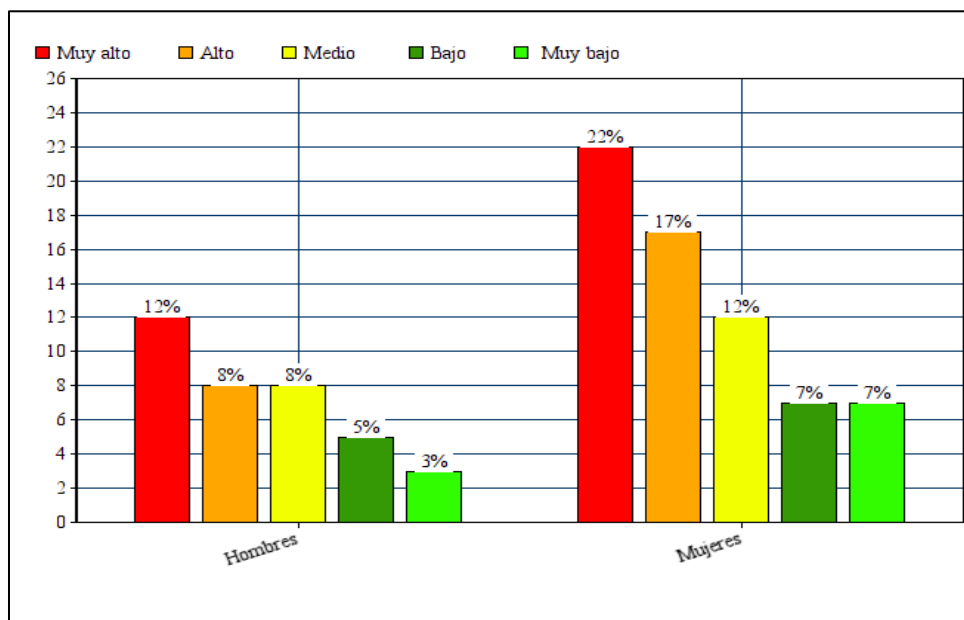


Para Medellín de los 763 trabajadores administrativos el género masculino el 8% se encuentra en riesgo muy alto, el 9% en riesgo alto, el 10% en riesgo medio, el 8% en riesgo bajo y el 12% sin riesgo. Para la mujeres se evidencia que el 7% se encuentran en riesgo muy alto, el 11% en riesgo alto, el 10% en riesgo medio, el 12% se encuentra en riesgo bajo y el 14% no presenta riesgo.

4.5. Distribución porcentual y nivel de Riesgo extralaboral por ciudad, género y cargo en personal operativo

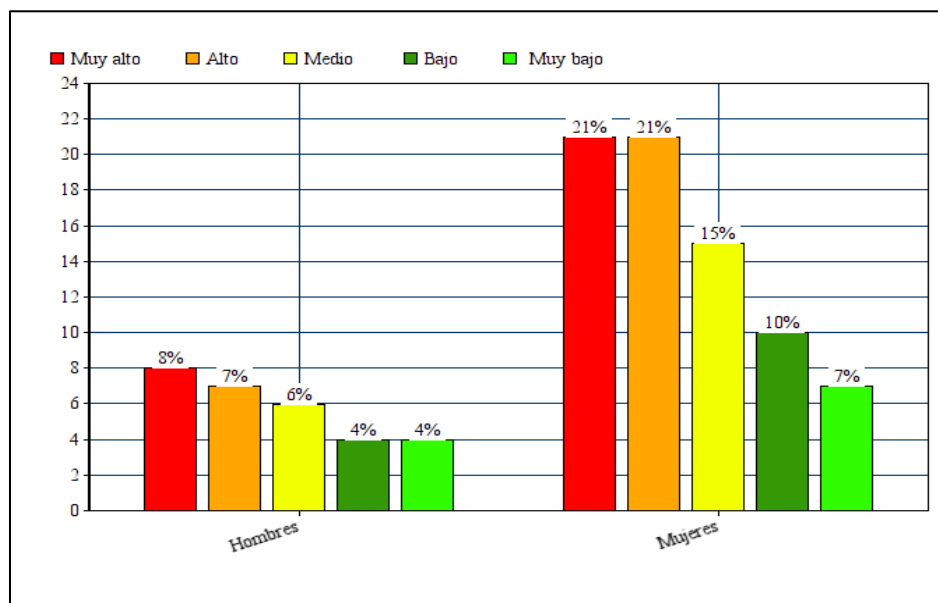
En las gráficas 11 y 12 se presenta la distribución por porcentaje y el nivel de riesgo extralaboral al que se encuentra expuesto el personal operativo tanto hombres como mujeres que respondieron el cuestionario de factores de riesgo extralaboral en las dos ciudades.

Grafica 11. Nivel de riesgo extralaboral por género en personal operativo en la ciudad de Bogotá



En los trabajadores operativos encuestados en la ciudad de Bogotá se puede apreciar que el 12% de los hombres presenta riesgo muy alto, el 8% en riesgo alto, el 8% en riesgo medio, el 5% en riesgo bajo y el 3% sin riesgo. En las mujeres el 22% de las mujeres se encuentran en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto, el 12% en riesgo medio, el 7% en riesgo bajo y el 7% no presenta riesgo.

Grafica 12. Nivel de riesgo extralaboral por género en personal operativo en la ciudad de Medellín

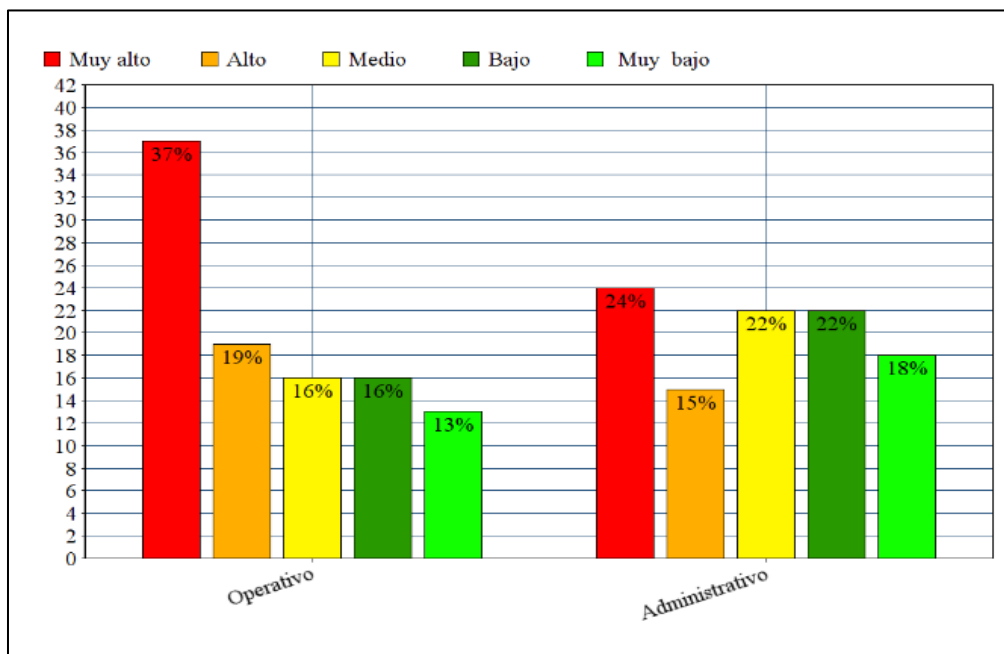


En la ciudad de Medellín se encuestaron 4243 trabajadores operativos en donde se evidencia que en el género masculino el 8% presenta riesgo muy alto, el 7% riesgo alto, el 6% riesgo medio, el 4% riesgo bajo y el 4% sin riesgo. Para el género femenino se evidencia que el 21% se encuentra en riesgo muy alto, otro 21% en riesgo alto, el 15% en riesgo medio, el 10% en riesgo bajo y el 7% no presenta riesgo.

4.6. Nivel de estrés por cargo y ciudad

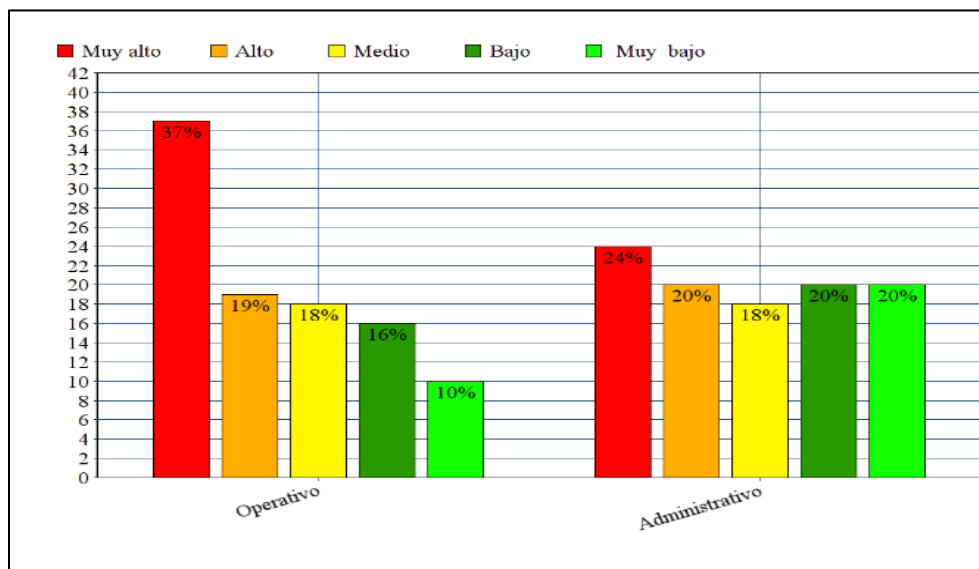
En la gráfica 13 y 14 se muestra el nivel de estrés por porcentaje en trabajadores administrativos y operativos en las dos ciudades.

Grafica 13. Nivel de estrés por cargo en la ciudad de Bogotá



En la gráfica se observa una prevalencia en nivel de estrés muy alto en trabajadores operativos con el 37%, seguido el 19% en riesgo alto, en riesgo medio y bajo el 16% para cada riesgo y el 13% con riesgo muy bajo.

En los trabajadores administrativos de la ciudad de Bogotá el 24% se encuentran en riesgo 15% en riesgo alto, el 22% en riesgo medio, el 22% riesgo bajo y el 18% muy bajo.

Grafica 14. Nivel de estrés por cargo en la ciudad de Medellín

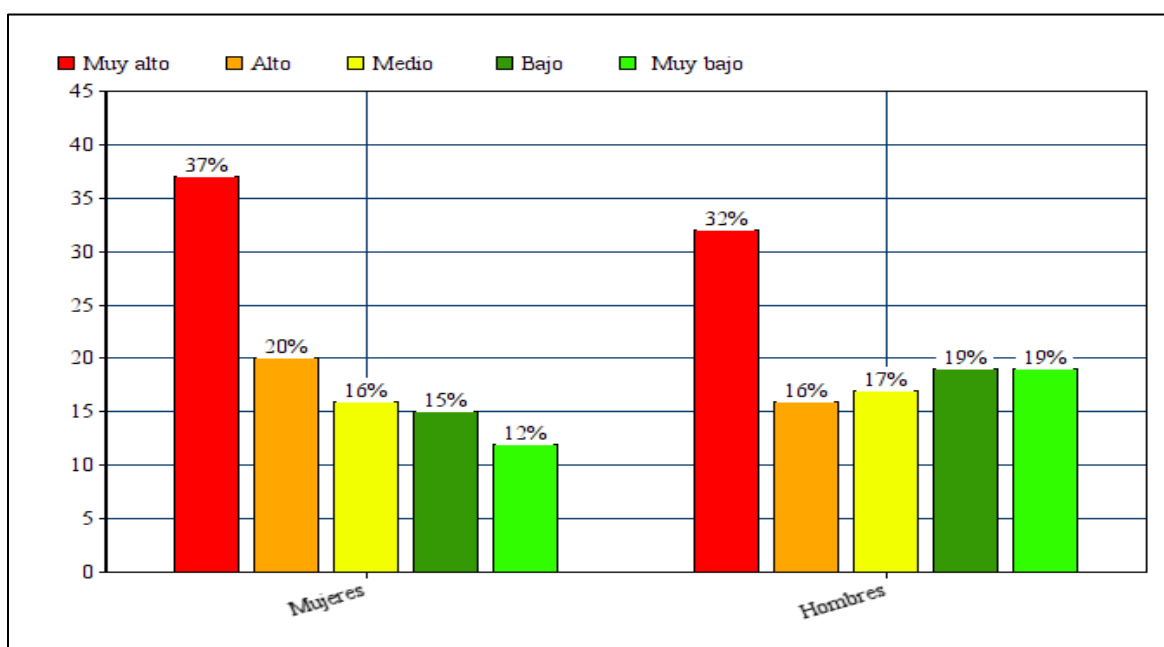
En la ciudad de Medellín se evidencia una prevalencia del 37% en trabajadores operativos en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto, el 18% en riesgo medio, el 16% en riesgo bajo y el 10% en riesgo muy bajo.

Para lo administrativos en esta ciudad el 24% presenta un nivel de riesgo muy alto de estrés, el 20% riesgo alto, el 18% en riesgo medio, el 20% en riesgo bajo y el 20% muy bajo.

4.7. Nivel de estrés por género y por ciudad

A continuación se presenta el nivel de estrés en trabajadores hombres y mujeres de la ciudad de Bogotá y Medellín.

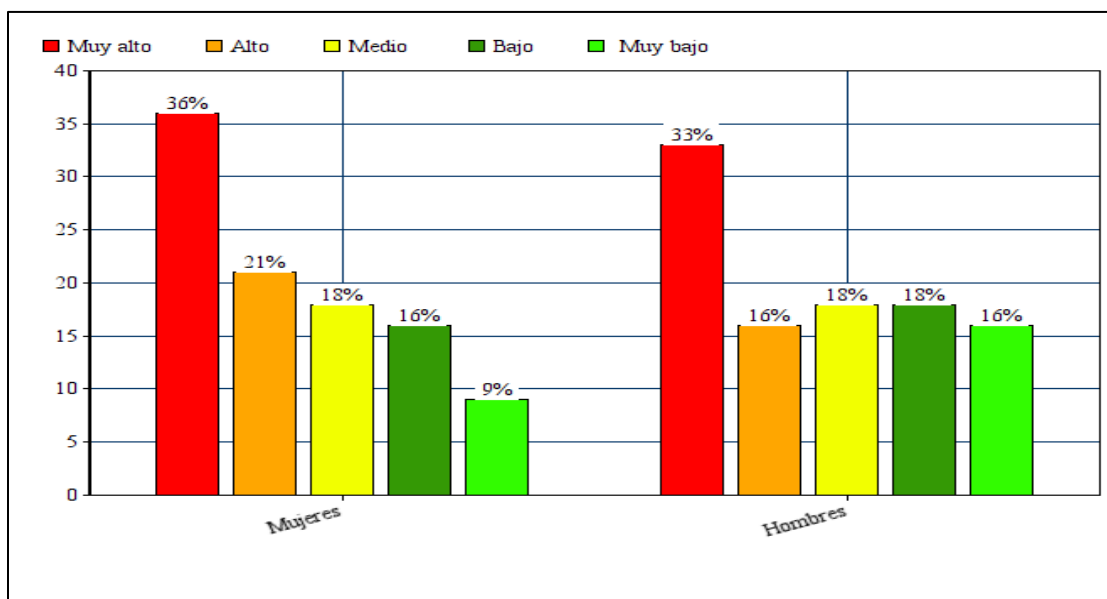
Grafica 15. Nivel de estrés por género en la ciudad de Bogotá



En Bogotá se evidencia una prevalencia en nivel de estrés muy alto en mujeres con el 37%, seguido por el 20% en riesgo alto, el 16% en riesgo medio, el 15% en riesgo bajo y el 12% en muy bajo.

En los hombres el 32% en riesgo muy alto de estrés, el 16% en riesgo alto, el 17% en riesgo medio, el 19% bajo y el 19%, muy bajo.

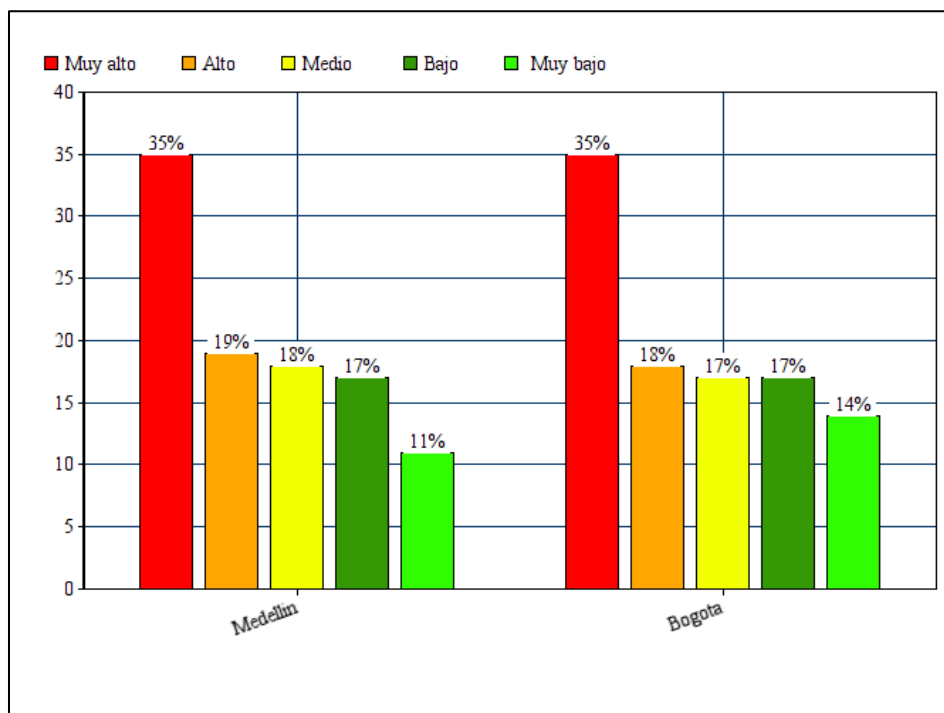
Grafica 16. Nivel de estrés por género en la ciudad de Medellín



En Medellín se evidencia una prevalencia en nivel de estrés muy alto en mujeres con el 36%, seguido por el 21% en riesgo alto, el 18% en riesgo medio, el 16% en riesgo bajo y el 9% en muy bajo.

En los hombres el 33% en riesgo muy alto de estrés, el 16% en riesgo alto, el 18% en riesgo medio, el 18% bajo y el 16%, muy bajo.

Grafica 17. Nivel de estrés general en administrativos y operativos en Bogotá y Medellín



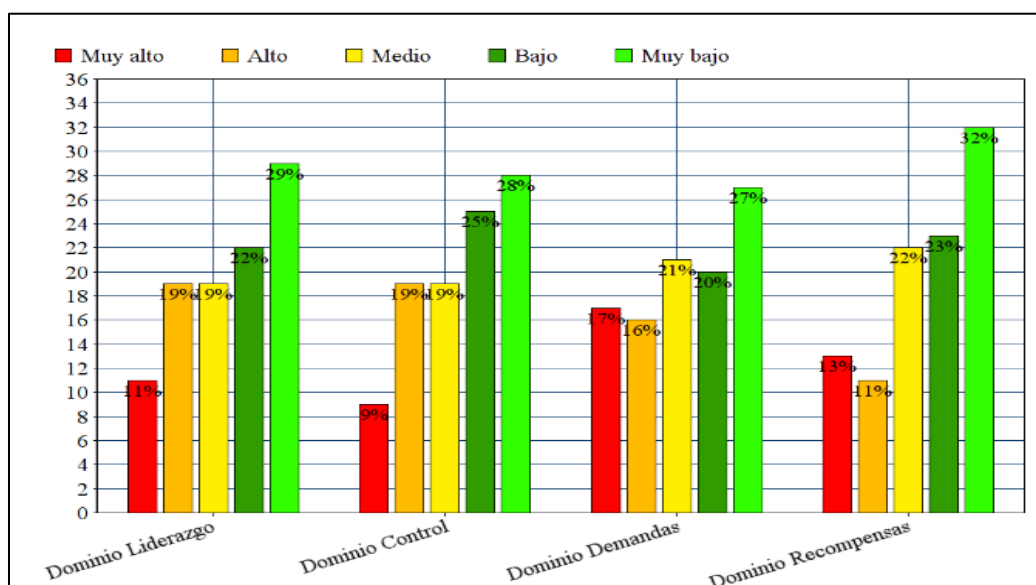
De los 5006 trabajadores administrativos y operativos encuestados en la ciudad de Medellín el 35% presenta estrés muy alto, el 19% estrés alto, el 18% nivel de estrés medio, el 17% estrés bajo y el 11% estrés muy bajo.

En Bogotá de 2331 trabajadores administrativos y operativos el 35% presenta estrés muy alto el 18% alto, el 17% medio, el 17% bajo y el 14% estrés muy bajo.

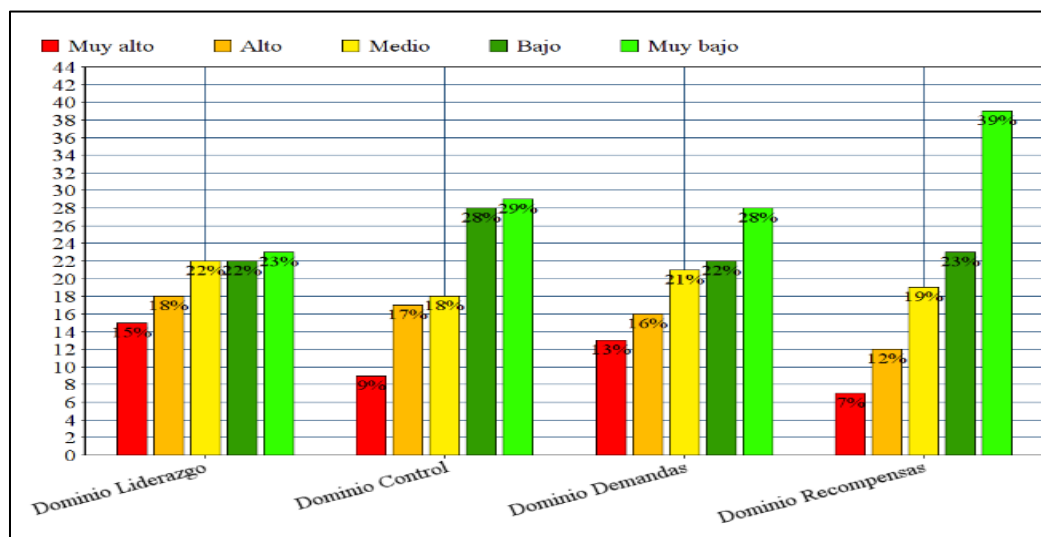
4.8. Nivel de riesgo de los dominios Intralaboral por ciudad, género y cargo.

En las gráficas que se presentan a continuación, se identifica el nivel de riesgo por porcentaje de los dominios intralaborales en el personal con cargos administrativos en Bogotá y Medellín.

Grafica 18. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en hombres con cargos administrativos en Medellín



Grafica 19. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en mujeres con cargos administrativos en Medellín



Para el personal administrativo de sexo masculino y femenino en Medellín se encontró la siguiente distribución:

Dominio liderazgo y relaciones sociales:

El 11% se encuentran en riesgo muy alto, en riesgo alto y medio el 19% por cada nivel de riesgo, el 22% en riesgo bajo y el 29% no presenta riesgo. Para este dominio el 15% de las mujeres se encuentran en riesgo muy alto, el 18% en riesgo alto, el 22% se encuentran en riesgo medio, el 22% riesgo bajo y el 23% sin riesgo.

Dominio control sobre el trabajo

El 9% de los hombres administrativos en la ciudad se encuentra en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto, el 28% de los trabajadores hombres en riesgo medio, el 19% en riesgo bajo y 25% sin riesgo. En las mujeres se evidencia que el 9% presenta riesgo muy alto, el 18% en riesgo alto, 28% riesgo medio, el 17% riesgo bajo y el 29% no presenta riesgo para este dominio.

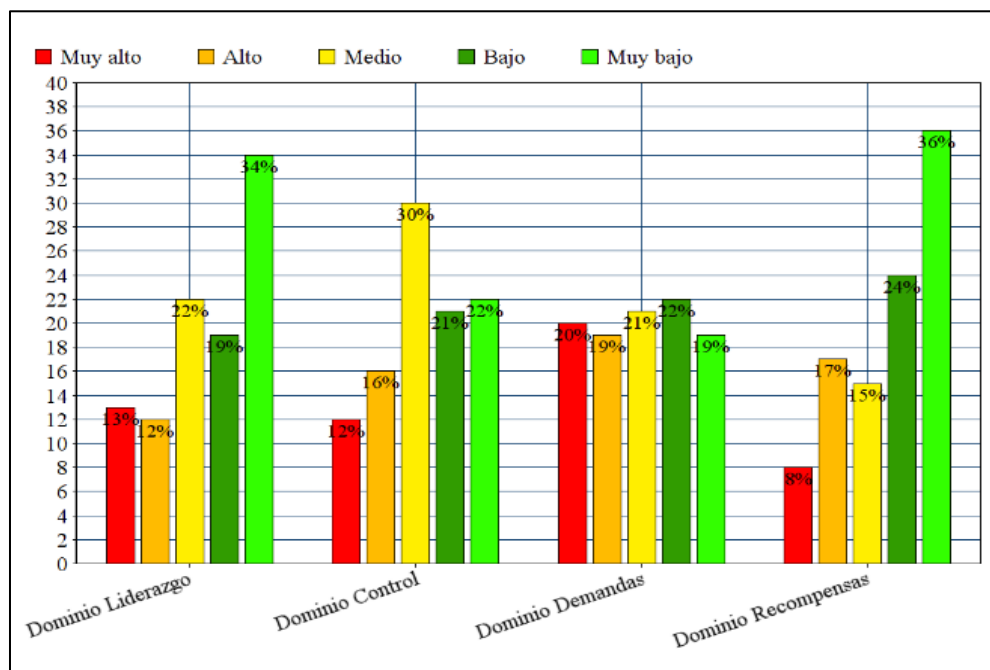
Dominio demandas del trabajo

De total de los hombres administrativos encuestados en Medellín, el 17% se encuentran riesgo muy alto para este dominio, el 16% en riesgo alto, el 21% en riesgo medio, el 20% en riesgo bajo y el 27% sin nivel de riesgo. Para las mujeres administrativas en este dominio el 13% se encuentra en riesgo muy alto, el 16% en riesgo alto, el 21% en riesgo medio, el 22% en riesgo bajo y el 28% no presenta riesgo.

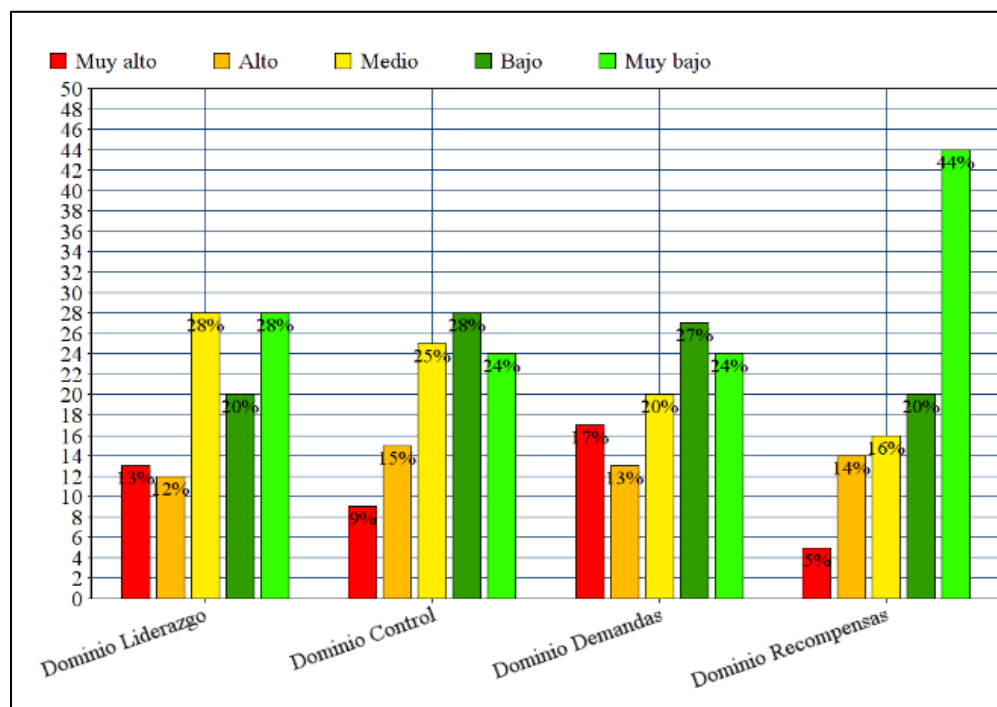
Dominio recompensas

En este dominio se evidencia que el 13% de los hombres administrativos presentan riesgo muy alto, el 11 % riesgo alto, el 21% en riesgo medio el 20% riesgo bajo y el 32% sin riesgo. En las mujeres el 7% se ubican en riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto, el 23% en riesgo medio, el 19% en riesgo bajo y 39% sin riesgo.

Grafica 20. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en hombres con cargos administrativos en Bogotá



Grafica 21. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en mujeres con cargos administrativos en Bogotá



Para el personal administrativo en la ciudad de Bogotá se evidencian los siguientes porcentajes en los cuatro dominios:

Dominio liderazgo y relaciones sociales:

El 13% de los administrativos hombres en Bogotá se encuentran en riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto, el 22% en riesgo medio, el 19% en riesgo bajo y el 34,4% en riesgo muy bajo. Para este dominio el 13% de las mujeres se encuentran en riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto, el 28% se encuentran en riesgo medio, el 20% riesgo bajo y el 28% sin riesgo.

Dominio control sobre el trabajo

El 12% de los hombres administrativos en la ciudad de Bogotá se encuentran en riesgo muy alto, el 16% en riesgo alto, el 30% de los trabajadores hombres en riesgo medio, el 21% en riesgo bajo y 22% sin riesgo. Para las mujeres con cargos administrativos, el 9% en riesgo muy alto, el 15% en riesgo alto, el 25% en riesgo medio, el 28% en riesgo bajo y 24% sin riesgo.

Dominio demandas del trabajo

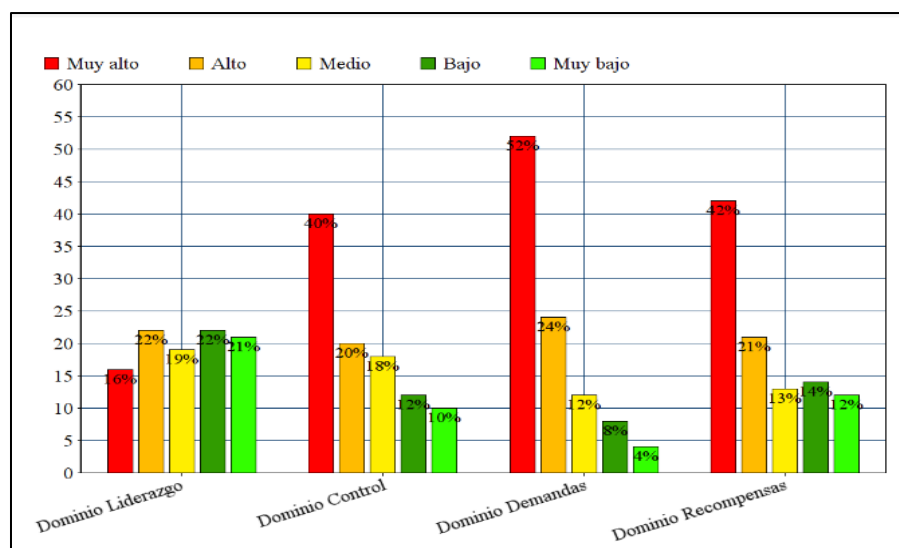
En este dominio los hombres se encuentran riesgo muy alto con el 20% para este dominio, el 19% en riesgo alto, el 21% en riesgo medio, el 22% en riesgo bajo y el 19% sin nivel de riesgo. En las mujeres se evidencia que el 17% presenta riesgo muy alto, el 13% en riesgo alto, 20% riesgo medio, el 27% riesgo bajo y el 24% no presenta riesgo para este dominio.

Dominio recompensas

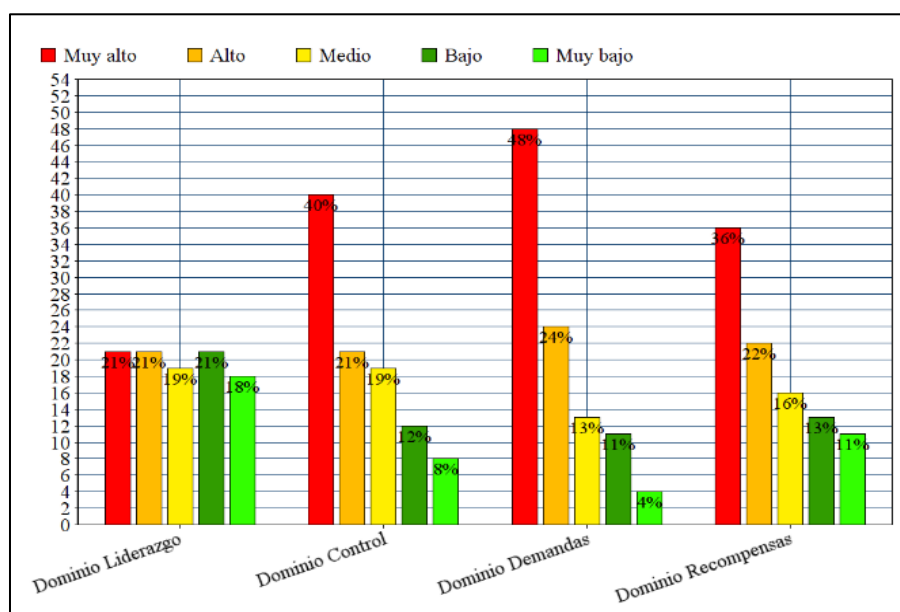
En este dominio se observa que el 8% de los hombres administrativos presentan riesgo muy alto, el 17% riesgo alto, el 15% en riesgo medio el 24% riesgo bajo y el 36% sin riesgo. En las mujeres el 5% se ubican en riesgo muy alto, el 14% en riesgo alto, el 17% en riesgo medio, el 20% en riesgo bajo y 44% sin riesgo.

En las tablas que se presentan a continuación, se identifica el nivel de riesgo por porcentaje de los dominios intralaborales en el personal con cargos operativos en Bogotá y Medellín.

Grafica 22. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en hombres con cargos operativos en Medellín



Grafica 23. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en mujeres con cargos operativos en Medellín



Dominio liderazgo y relaciones sociales

El 16% de los hombres con cargos operativos en la ciudad de Medellín se encuentran en riesgo muy alto, el 22% en riesgo alto, el 19% en riesgo medio, el 22% en riesgo bajo y el 21% no presentan riesgo. En las mujeres se evidencia el 21% en riesgo muy alto, el 21% en riesgo alto, el 19% en riesgo medio, el 21% en riesgo bajo y el 18% no presenta riesgo.

Dominio control sobre el trabajo

Para el dominio control el 40% de los trabajadores hombres operativos en Medellín presentan riesgo muy alto, el 20% riesgo alto, el 18% riesgo medio, el 12% riesgo bajo y el 11% sin riesgo. En las mujeres el 40% presentan riesgo muy alto para este dominio, el 21% riesgo alto, el 19% riesgo medio, el 12% riesgo bajo y el 8% sin riesgo.

Dominio demandas del trabajo

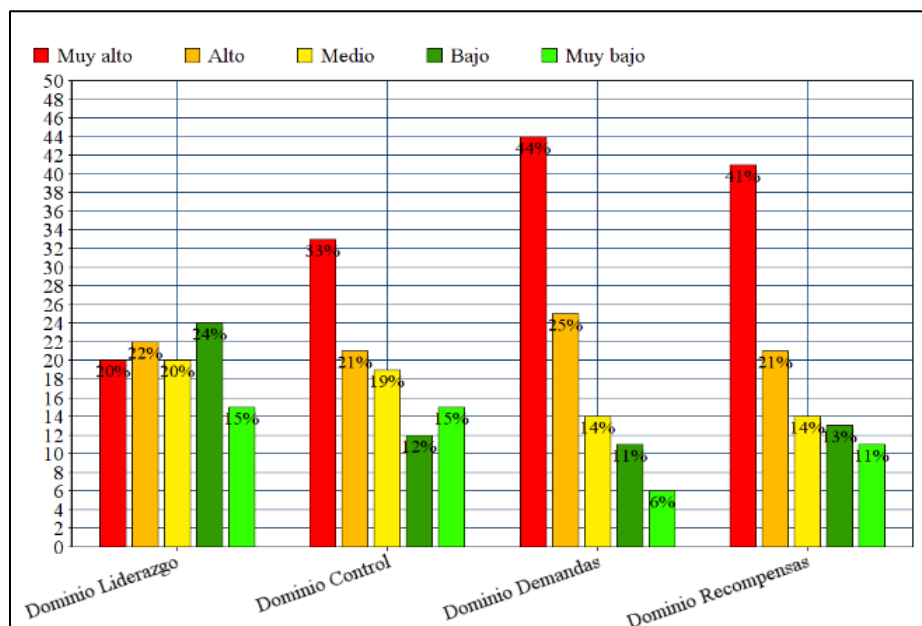
En el género masculino con cargo operativo en la ciudad de Medellín el 52% se ubica en riesgo muy alto, 24% en riesgo alto, 12% en riesgo medio, 8% en riesgo bajo y el 4% no presentan riesgo para este dominio. En las mujeres el 48% presentan riesgo muy alto, el 24% riesgo alto, el 13% en riesgo medio, 11% en riesgo bajo y el 4% sin riesgo.

Dominio recompensas

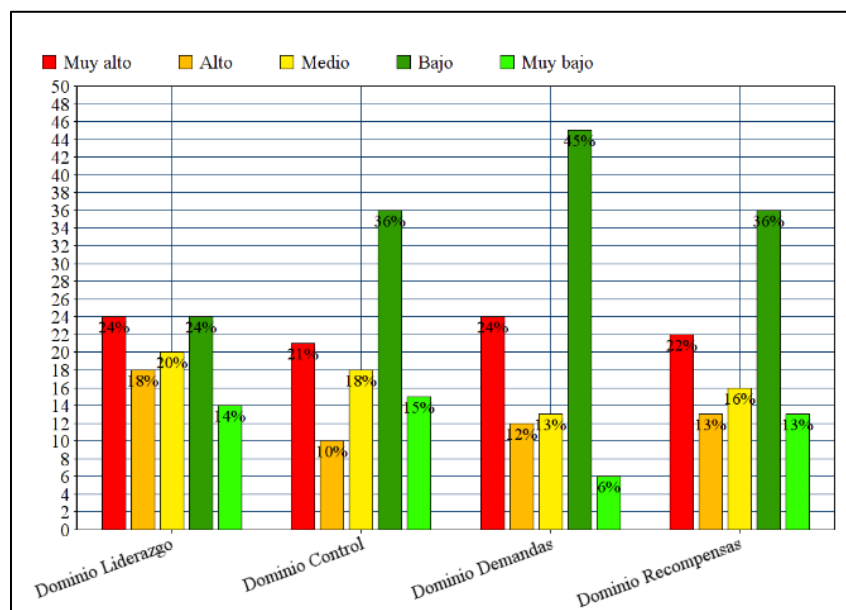
En el dominio recompensas en 42% de los hombres operativos se encuentran en riesgo muy alto, el 21% en riesgo alto, el 13% en riesgo medio, el 14% en bajo y el 12% no presenta riesgo. Del total de la mujeres con cargo operativos encuetadas en esta ciudad el 37% se ubica en riesgo muy alto, el 22% en riesgo alto, el 16% en riesgo medio, el 14% en riesgo bajo y el 12% no presenta riesgo.

Para el personal con cargos operativos en la ciudad de Bogotá se identifica la siguiente distribución:

Grafica 24. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en hombres con cargos operativos en Bogotá



Grafica 25. Dominios Intralaborales y nivel de riesgo en mujeres con cargos operativos en Bogotá



Dominio liderazgo

En la ciudad de Bogotá se observa en los hombres con cargos operativos que el 20% presenta riesgo muy alto para este dominio, el 22% riesgo alto, el 20% riesgo medio, el 23% riesgo bajo, el 15% sin riesgo. En las mujeres el 24% en riesgo muy alto, el 18% en riesgo alto, el 20% en riesgo medio, el 24% en riesgo bajo y el 14% no presenta riesgo para este dominio.

Dominio control sobre el trabajo

Del total de los hombres operativos encuetados en la ciudad de Bogotá el 33% se encuentra en riesgo muy alto para este dominio, seguido por el 21% en riesgo alto, el 19% en riesgo medio, el 12% en riesgo bajo y el 15% sin riesgo. Por su parte, las mujeres presentan un 21% en riesgo muy alto, el 10% en riesgo alto, el 18% en riesgo medio, 36% en riesgo bajo y el 15% sin riesgo.

Dominio demandas del trabajo

En este dominio los hombres se encuentran en riesgo muy alto con el 44% para este dominio, el 25% en riesgo alto, el 14% en riesgo medio, el 11% en riesgo bajo y el 6% sin nivel de riesgo. En las mujeres se evidencia que el 24% presenta riesgo muy alto, el 12% en riesgo alto, 13% riesgo medio, el 45% riesgo bajo y el 6% no presenta riesgo para este dominio.

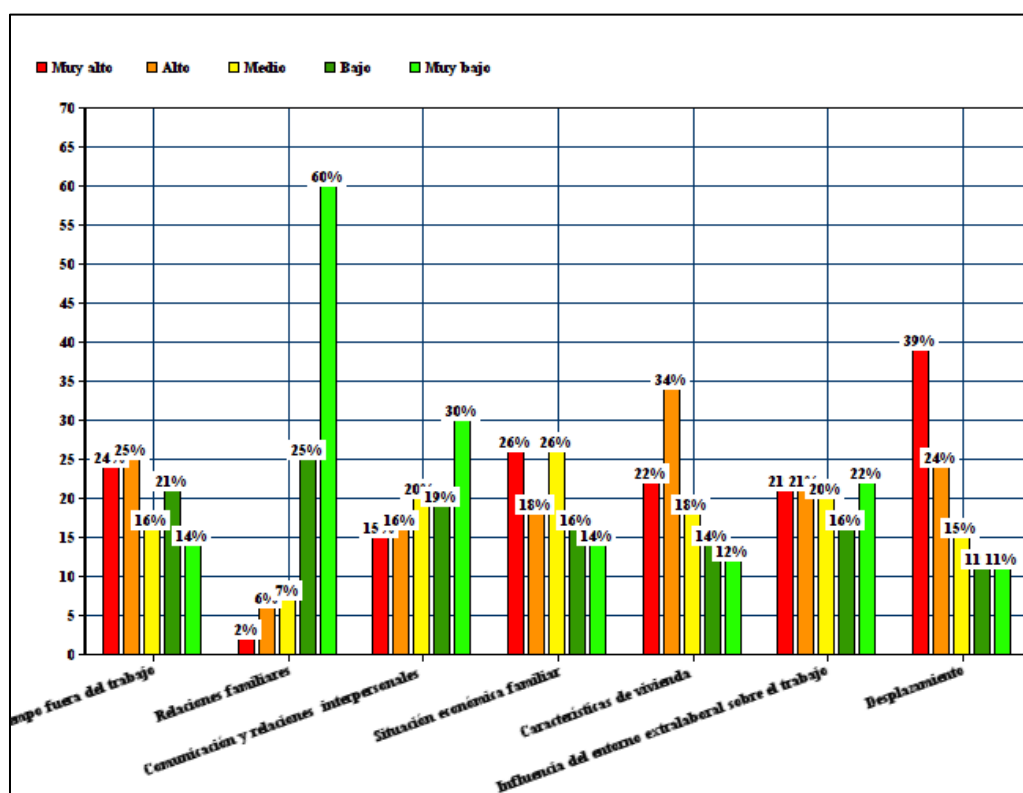
Dominio recompensas

En este dominio se evidencia que del total de los hombres operativos 41% de los hombres operativos presentan riesgo muy alto, el 21% en riesgo alto, el 14% en

riesgo medio el 13% riesgo bajo y el 11% sin riesgo. En las mujeres el 22% se ubican en riesgo muy alto, el 13% en riesgo alto, el 16% en riesgo medio, el 36% en riesgo bajo y 13% sin riesgo.

En las gráficas que se presentan a continuación, se muestra el porcentaje general y el nivel de riesgo de los dominios extralaborales por ciudad.

Grafica 26. Porcentaje general y nivel de riesgo de los dominios extralaborales en la ciudad de Bogotá



Para la ciudad de Bogotá las dimensiones psicosociales se distribuyen de la siguiente manera:

El 24% de los trabajadores encuestados en esta ciudad se encuentran en riesgo muy alto para la dimensión tiempo fuera del trabajo, seguido por un 25% en riesgo alto, el 16% en riesgo medio, el 21% en riesgo bajo y el 14% no presenta riesgo.

En la dimensión relaciones familiares se encuentra que el 2% de los trabajadores se encuentran en riesgo muy alto, el 6% en riesgo alto, el 7% en riesgo medio, el 25% en riesgo bajo y el 60% sin riesgo.

En la dimensión comunicación y relaciones interpersonales los trabajadores de Bogotá presentan los siguientes niveles de riesgo: 15% riesgo muy alto, el 16% riesgo alto, 20% riesgo medio, 19% riesgo bajo y el 30% no presenta riesgo.

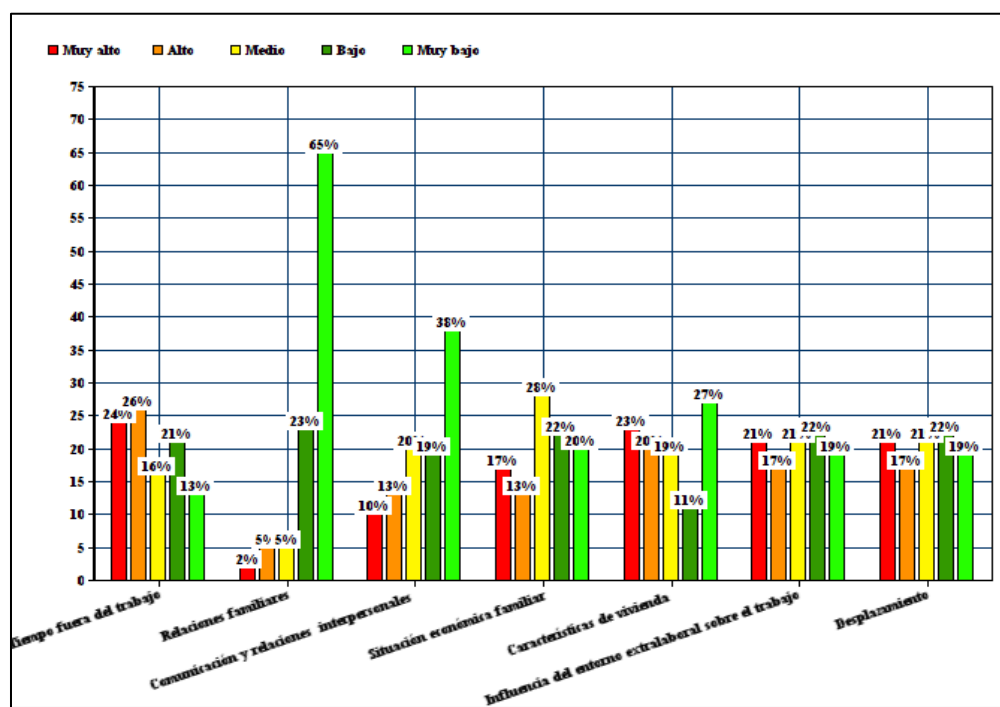
Para la dimensión situación económica familiar en Bogotá el 26% presenta riesgo muy alto, el 18% de los trabajadores se encuentran en riesgo alto, el 26% en riesgo medio, el 16% en riesgo bajo y el 14% sin riesgo.

En las características de vivienda el 22% de los trabajadores se encuentran en riesgo muy alto, el 34% en riesgo alto, el 18% en riesgo medio, 14% en riesgo bajo y el 12% no presenta riesgo.

En la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se evidencia que el 21% de los trabajadores en Bogotá se encuentran en riesgo muy alto para esta dimensión, el 21% en riesgo alto, el 20% en riesgo medio, el 16% en riesgo bajo y el 22% sin riesgo.

En la dimensión desplazamiento se presenta el 39% en riesgo muy alto seguido por un 24% en riesgo alto, el 15% en riesgo medio, el 11% en riesgo bajo y el 11% sin riesgo.

Grafica 27. Porcentaje general y nivel de riesgo de los dominios extralaborales en la ciudad de Medellín



Las dimensiones psicosociales extralaborales en la ciudad de Medellín se distribuyen de la siguiente manera:

De los 5006, el 24% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo muy alto en la dimensión tiempo fuera del trabajo, el 26% se encuentra en riesgo alto, el 16% en riesgo medio y el 21% y 13% en riesgo bajo o sin riesgo.

En la dimensión relaciones familiares el 2% presenta riesgo muy alto, el 5% riesgo alto, 5% riesgo medio, el 23% riesgo bajo y el 65% no presenta riesgo para esta dimensión.

En la dimensión comunicación y relaciones interpersonales el 10% riesgo muy alto, el 13% en riesgo alto, el 20% en riesgo medio, el 19% en riesgo bajo y el 38% sin riesgo para esta dimensión.

En la dimensión situación económica familiar el 17% de los trabajadores en Medellín se encuentran nivel de riesgo muy alto, el 13% se encuentran en riesgo alto, el 28% en riesgo medio, el 22% se encuentran en riesgo bajo y el 19% sin riesgo para esta dimensión.

En características de vivienda, el 23% de los trabajadores presenta riesgo muy alto, el 20% en riesgo alto, el 19% en riesgo medio, el 11% en riesgo bajo y el 27% sin riesgo.

En la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo el 21% de los trabajadores se encuentran en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto, el 21% en riesgo medio, el 22% en riesgo bajo y el 19% no presenta riesgo.

En la dimensión desplazamiento se muestra un mayor porcentaje de trabajadores en nivel de riesgo muy alto con el 21%, seguido por el 17% en riesgo alto, el 21% en riesgo medio, el 22% y 19% en riesgo bajo o sin riesgo.

4.9. Puntaje transformado y nivel de riesgo intralaboral por dominios y dimensiones.

A continuación se presenta el porcentaje transformado y el nivel de riesgo de los dominios y las dimensiones intralaborales comparados con los baremos de la batería de riesgo psicosocial por cargo y ciudad.

Tabla 1. Porcentaje transformado del constructo y dominios intralaborales por cargo

	DOMINIO	Administrativos		Operativos	
		P.T.	NIVEL DE R.	P.T.	NIVEL DE R.
DOMINIOS	Total Dominio Liderazgo	20,5%	MEDIO	24,9%	MEDIO
	Total Dominio Control y autonomía sobre el trabajo	22,3%	MEDIO	39,3%	ALTO
	Total Dominio demandas del trabajo	36,7%	MEDIO	44,2%	ALTO
	Total Dominio Recompensas	11,9%	MEDIO	24,3%	ALTO
CONSTRUCTO	Total Intralaboral Forma A y Forma B	12,6%	MEDIO	35,3%	ALTO

En el personal administrativos el dominio liderazgo y relaciones sociales presenta un valor transformado de 20,5%, el dominio control y autonomía sobre el trabajo 22,3%, el dominio demandas del trabajo 36, 7% y el dominio recompensas muestra un valor transformado de 11,9%, estos puntajes indican que en el personal administrativos los dominios y el constructo se encuentran en un nivel de riesgo medio.

El puntaje transformado para el personal operativo en el dominio liderazgo y relaciones sociales es de 20,5%, lo que demuestra que este dominio presenta un nivel de riesgo medio, mientras que el dominio control y autonomía sobre el trabajo 39,3%, el dominio demandas del trabajo con 44,2% y el dominio recompensas con 35,3%, estos resultados indican que los dominios mencionados se encuentran en riesgo alto para el personal operativo. Ver tabla 5

Tabla 2. Porcentaje transformado de las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales por cargo

Dominio	Dimensión	Administrativos		Operativos	
		P.T.	NIVEL DE R.	P.T.	NIVEL DE R.
Liderazgo y relaciones sociales	Características Liderazgo	20,4%	MEDIO	25,1%	ALTO
	Relaciones Sociales	19%	MEDIO	24,3%	MEDIO
	Retroal. Desempeño	26,2%	MEDIO	25,8%	MEDIO
	Relación colaboradores	19,6%	MEDIO	N/A	N/A

Para el dominio liderazgo y relaciones sociales en el personal administrativos el valor transformado para la dimensión liderazgo y relaciones sociales es de 20,4%, el 19 % en las características del liderazgo, el 26,2% en retroalimentación del desempeño y el 19,6% para la dimensión relación con los colaboradores. Este puntaje indica que las dimensiones para el personal administrativo presentan un nivel de riesgo medio.

Para el personal operativo la dimensión característica del liderazgo tiene un puntaje transformado de 25,1% lo que indica que esta dimensión se encuentra en un nivel de riesgo alto. Para la dimensión relaciones sociales el puntaje transformado es de 24,3%, y para la dimensión retroalimentación del desempeño el 25,8% los que indica que estas dos dimensiones se encuentran en riesgo medio para estos dominios. Ver tabla 2.

Tabla 3. Porcentaje transformado de las dimensiones del dominio control y autonomía sobre el trabajo por cargo

Dominio	Dimensión	Administrativos		Operativos	
		P.T.	NIVEL DE R.	P.T.	NIVEL DE R.
Control y autonomía sobre el trabajo	Claridad de rol	14,2%	MEDIO	18,9%	ALTO
	Capacitación	28,6%	MEDIO	25,5%	ALTO
	Participación y manejo del cambio	31%	MEDIO	50,1%	ALTO
	Oportunidades para el desarrollo	13,7	MEDIO	43,7%	ALTO
	Control y autonomía sobre el trabajo	34,7	MEDIO	70,7%	ALTO

En el dominio control y autonomía sobre el trabajo las dimensiones en el personal administrativo presentan el siguiente valor transformado: claridad del rol 14,2%, capacitación 28,6%, participación y manejo del cambio con 31%, oportunidades para el desarrollo 13,7% y control y autonomía sobre el trabajo con el 34,7%.

Estos resultados indican que las cinco dimensiones se encuentran en un nivel de riesgo medio para el personal administrativo.

Para el personal operativo se evidencia que la dimensión claridad del rol presentan un puntaje transformado de 18,9%, para la dimensión capacitación el 25,5%, participación y manejo del cambio 50,1%, oportunidades para el desarrollo 43,7% y para la dimensión control y autonomía sobre el trabajo el 70,7%. Estos puntajes indican que las cinco dimensiones se encuentran en riesgo alto en el personal operativo. Ver tabla 3

Tabla 4. Porcentaje transformado de las dimensiones del dominio demandas del trabajo sobre el trabajo por cargo

Dominio	Dimensión	Administrativos		Operativos	
		P.T.	NIVEL DE R.	P.T.	NIVEL DE R.
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	27,2%	MEDIO	34,5%	MEDIO
	Demandas emocionales	19,9%	BAJO	48,2%	MUY ALTO
	Demandas cuantitativas	38,4%	MEDIO	32,8%	BAJO
	Influencia sobre el entorno extra	38,3%	MEDIO	26,9%	MEDIO
	Exigencias de responsabilidad	52,1%	MEDIO	N/A	N/A
	Demandas de carga mental	77,1%	MEDIO	73,7%	MEDIO
	Demandas de jornada laboral		MEDIO		

		31,5%	MEDIO	50,2%	ALTO
	Consistencia de rol	31,1%	MEDIO	N/A	N/A

Las dimensiones que se encuentran en nivel de riesgo medio en el personal administrativo son: Demandas ambientales y de esfuerzo físico con un porcentaje transformado de 27,2%, demandas cuantitativas 38,3%, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral 38,3%, exigencias de responsabilidad 52, 1%, las demandas de carga mental 77,1%, demandas de jornada laboral 31,5% y consistencia del rol con 31,1%. Las demandas emocionales se encuentran en un nivel de riesgo bajo en personal administrativo con 19,9%.

Para los trabajadores operativos se presenta un valor transformado de 48,2% en la dimensión demandas emocionales lo que indica que esta dimensión se encuentra en riesgo muy alto, las demandas emocionales con 50,2% lo que indica que esta dimensión se encuentra en nivel de riesgo alto. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico con 34,5% la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con 26,9% y las demandas de carga mental 73,7%, estas dimensiones se encuentran en un nivel de riesgo medio. Para las demandas cuantitativas se presentan un puntaje transformado para los operativos de 32,8% lo que indica que esta dimensión se encuentra en nivel de riesgo bajo. Ver tabla 4.

Tabla 5. Porcentaje transformado de las dimensiones del dominio recompensas por cargo

Dominio	Dimensión	Administrativos		Operativos	
		P.T.	NIVEL DE R.	P.T.	NIVEL DE R.
Recompensas	Recompensas de pertenencia y trabajo	9,7%	MEDIO	18,3%	ALTO
	Reconocimiento y compensación	15,1%	BAJO	28,3%	ALTO

Para las dimensiones del dominio recompensas en el personal administrativo se evidencia un puntaje transformado de 9,7% para las recompensas de pertenencia y trabajo, lo que indica que esta dimensión se encuentra en un nivel de riesgo medio y para la dimensión reconocimiento y compensación el 15,1% en un nivel de riesgo bajo.

Para el personal operativo las recompensas de pertenencia y trabajo con 18,3% y 28,3% para reconocimiento y compensación, estos puntajes indican un nivel de riesgo alto para ambas dimensiones. Ver tabla 5.

4.9. Puntaje transformado y nivel de riesgo extralaboral por dimensiones.

En la tabla que se presenta a continuación, se muestra el puntaje transformado y el nivel de riesgo del constructo extralaboral y sus respectivas dimensiones.

Tabla 5. Porcentaje transformado de las dimensiones extralaborales en personal administrativo y operativo

Dimensión	Administrativos		Operativos	
	P.T.	NIVEL DE R.	P.T.	NIVEL DE R.
Tiempo fuera del trabajo	29,7%	MEDIO	40,3%	ALTO
Relaciones familiares	8,5%	BAJO	12,7%	BAJO
Comunicación y relaciones interpersonales	12,8%	BAJO	17,2%	MEDIO
Situación económica	31,8%	MEDIO	40,8%	MEDIO
Características de la vivienda y de su entorno	13,2%	MEDIO	17,5%	ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24,6%	MEDIO	28,3%	ALTO
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	36,7%	MUY ALTO	44,9%	MUY ALTO
INTRALABORAL	22,5%	MEDIO	28,8%	ALTO

En el personal administrativo las dimensiones que se encuentran en nivel de riesgo medio son: tiempo fuera del trabajo con un puntaje transformado de 29,7%, situación económica con 31,8%, características de la vivienda y de su

entorno con 13,2%, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un puntaje de 24,6%. Las dimensiones relaciones familiares y comunicación y relaciones interpersonales se encuentran en riesgo bajo con un puntaje de 8,5% y 12,8% para cada dimensión y la dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda se encuentra en riesgo muy alto con un 36,4.

La dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda en personal operativo se encuentra en nivel de riesgo muy alto con un puntaje transformado de 44,9%. En riesgo alto se encuentran la dimensión tiempo fuera del trabajo con 40,3%, la dimensión característica de vivienda y de su entorno con 17,5% y la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con 28,3%. En riesgo medio se encuentran la dimensión comunicación y relaciones interpersonales con un puntaje transformado del 17,2% y situación económica con 40,8%. En riesgo bajo se encuentra la dimensión relaciones familiares con un 12,7.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión de los resultados

En el presente trabajo se observó mayor participación en el personal con cargos operativos muestra representada por el 57,8% en la ciudad de Medellín y en 26,9% en la ciudad de Bogotá. En el personal administrativo se evidencio una intervención del 10,4% en Medellín y el 4,9% en Bogotá. Estos resultados indican una mayor cantidad de trabajadores encuestados en la ciudad de Medellín.

En cuanto al género se presenta superior participación de mujeres en Medellín con 47,6%, seguido por los hombres en la misma ciudad con el 20,7%, en Bogotá el 19,6% fue representado por mujeres y el 12,2% por hombres. Lo que indica una mayor colaboración del género femenino en las dos ciudades.

Para el nivel de riesgo intralaboral en el personal administrativo en Bogotá se observa mayor porcentaje de hombres en riesgo alto y muy alto con un 17% y para las mujeres un 14% en riesgo muy alto y alto, indicando que existe mayor prevalencia del genero masculino ubicados en nivel de riesgo alto y muy alto, aunque no es muy significativa comparada con los resultados del género femenino.

En la ciudad de Medellín se identifican los mismos porcentajes en mujeres y en hombres con cargos administrativos en nivel de riesgo muy alto y alto con el 15% para los riegos intralaborales.

En los factores de riesgo intralaboral en el personal operativo se evidencia una prevalencia en riesgo muy alto y alto en mujeres de la ciudad de Medellín con el 41% y en los hombres el 15%, las mujeres con cargos operativos en la ciudad de Bogotá presentan un porcentaje del 39% en riesgo alto y muy alto y el 20% en hombres, en el estudio realizado por Navarro, R., & Campo, M. (2014) explica que el contexto extralaboral exige a las mujeres ejercer la doble jornada laboral, entendido ésta como el salir de su hogar para unirse a la fuerza laboral y mejorar sus condiciones de vida y las de su familia.

Referente al nivel de estrés en las ciudades de Medellín y Bogotá, presentan prevalencia en personal operativo en nivel de riesgo alto y muy alto con un 56% para cada ciudad, y en el personal administrativo en la ciudad de Medellín el 44% para nivel de estrés muy alto y alto y en Bogotá el 39%, en la misma García Valerio (2015), considera que los factores que generan estrés laboral en directivos son distintos a los que generan estrés en el personal operativo, mencionando que los principales estresores laborales a nivel operativo son los relacionados con el medio ambiente físico y a nivel ejecutivo es el conseguir resultados financieros a corto plazo; el mantener cierto nivel de vida; y la gran responsabilidad por el trabajo ajeno.

En cuanto al género el nivel de estrés presenta una mayor prevalencia en mujeres en ambas ciudades con el 57% en nivel riesgo alto y muy alto. Según lo indica (Gonzalez & I., 2016) las mujeres están sometidas a altos niveles de estrés ya que deben cumplir con las exigencias que imponen el mercado laboral y el trabajo familiar y pueden presentar manifestaciones físicas asociadas al estrés.

Los dominios que presentan un mayor porcentaje de trabajadores en riesgo alto y muy alto son las demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas, los cuales requieren de intervención inmediata. Karasek (1979) menciona que el trabajador expuesto a las demandas del trabajo (sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas o demandas conflictivas) y el control sobre el trabajo (posibilidades de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades) pueden presentar tensión mental con consecuencias en la salud física y psicológica de los trabajadores y también comportamientos pasivos y poca productividad.

Para los factores extralaborales la dimensión con mayor porcentaje de trabajadores en riesgo muy alto y alto es desplazamiento vivienda trabajo vivienda con el 63,1% en la ciudad de Bogotá y el 41,6% en Medellín. Peña (2013) indica que para los trabajadores el transporte para acudir al trabajo es difícil o incomodo, o que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada. De esta manera al presentarse un mayor porcentaje de exposición el riesgo alto y muy alto, esta dimensión requiere intervención inmediata.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. 1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se puede concluir que:

En términos generales los colaboradores que respondieron la encuesta forma A se encuentran en riesgo medio para los dominios y sus respectivas dimensiones en las condiciones intralaborales. Evidenciando que tienen factores protectores ante el riesgo psicosocial intralaboral.

Los colaboradores que respondieron la encuesta Forma B se encuentran con riesgo alto y muy alto en las condiciones intralaborales, donde los dominios evidenciados con prioridad de intervención son: Control sobre el trabajo – Demandas del trabajo – Recompensas, y las dimensiones con prioridad de intervención son: características liderazgo, claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el desarrollo, control y autonomía sobre el trabajo, demandas emocionales, demandas de jornada laboral, recompensas de pertenencia y trabajo, reconocimiento y compensación

Las dimensiones extralaborales con prioridad de intervención son para los siguientes cargos:

Operativos: Desplazamiento vivienda trabajo vivienda, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Características de la vivienda y de su entorno y tiempo fuera del trabajo.

Administrativos: Desplazamiento vivienda trabajo vivienda

6.2. Recomendaciones

Los resultados obtenidos permiten realizar propuestas que ayuden a la prevención, la intervención, el control y monitoreo de los factores psicosociales identificados en este estudio con los que crear cambios organizacionales para mejorar la salud psicológica y física, la productividad, la motivación y la satisfacción de los trabajadores de la empresa.

A continuación se describen algunas recomendaciones que se pueden implementar en un plan de intervención:

- Desarrollarla en los trabajadores habilidades para el manejo adecuado del tiempo, revisar horarios de ingreso y salida, y validar que las jornadas de trabajo sean acordes a las exigencias del cargo, respetar la jornada laboral y sus descansos.
- Garantizar pausas activas en los trabajadores, tanto físicas como mentales.
- Enseñar la importancia del cuidado de la salud mental en los trabajadores.

- Fortalecer planes de carrera al interior de las empresas.
- Crear espacios de reconocimientos e incentivos de manera equitativa para el personal.
- Fortalecer los programas de bienestar laboral acorde a las necesidades de los trabajadores.
- Capacitar a los jefes sobre la importancia del reconocimiento a sus trabajadores.
- Revisar escala salarial.
- Implementar el salario emocional.
- Crear espacios de reconocimientos e incentivos de manera equitativa para el personal.
- Fortalecer los programas de bienestar laboral acorde a las necesidades de los trabajadores.
- Capacitar a los jefes sobre la importancia del reconocimiento a sus trabajadores.
- Revisar escala salarial.
- Implementar el salario emocional.
- Desarrollo de gestión del conocimiento
- Revisar y ajustar los perfiles de cargo, responsabilidad, evoluciones y gestión del desempeño, jornadas, horarios y carga de trabajo.
- Enseñar el perfil del cargo a cada trabajador.
- Socializar la ley 1010 con los trabajadores.

- Fomentar el apoyo social dentro de la empresa entendiendo este como la expresión de compañerismo y colaboración.
- Encaminar las acciones organizacionales a mantener los mismos miembros en un grupo de manera que se faciliten las relaciones estables.

Referencias

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. Mexico,D.F.: Cengage Learning Editores, S.A de C.V.

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), (2011). Conocer la gestión en el lugar de trabajo de la seguridad y la salud, los riesgos psicosociales y la participación de los trabajadores, con la ayuda de Esener. 1-13.

Ansoleaga, E., Garrido, P., Lucero, C., Martínez, C., Tomicic, A., Domínguez, C., y otros. (2014). Guia de orientacion para el reintegro laboral de trabajadores con diagnostico de patologia mental calificado de origen laboral. Recuperado de: <http://midap.org/wp-content/uploads/2015/06/Guia-Salud-Laboral.pdf>

Baznate, A. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y el estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y dominio: recompensa. *Tesis*, 1-120.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Jarque, S., Berra, A., &Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *GacSanit*, 222-229.

Bernardo, M., de Souza, H., Pinzón, J., &Kawamura, E. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo:desafíos para las políticas públicas. *Univ. Psycho*, 1613-1624.

Centers for Disease Control and Prevention (2011). Mental Health and Chronic Disease in the Workplace. Recuperado de: http://www.cdc.gov/nationalhealthyworksites/docs/nhwp_mental_health_and_chronic_disease_combined_3.pdf

Congreso de la Republica. (2006). Ley 1119.

Congreso de la Republica (2012). Ley 1566.

Congreso de la Republica (2013). Ley 1616 de 2013.

Congreso de la Republica (2013). Ley 1616.

Congreso de la Republica (2009). Decreto 2566 de 2009.

Congreso de la Republica (2014). Decreto 1477.

Congreso de Colombia, (2006). Ley 1010 de 2006.

Congreso de Colombia, (2012). Ley 1539.

- Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas>.
- Presidencia de la Republica de Colombia. (2009). Decreto 2566 de 2009.
- Gallegos, W., Iturrizaga, I., & Salinas, M. (2014). El Modelo Demanda Control de Karasek y su Relación con la Creatividad Docente en Profesores de Nivel Primario de Arequipa. *Rev. Psicol. Trujillo (Perú)*, 64-77.
- Gonzalez, R., & I., S. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas psicologicas*, 105-120.
- Hernandez, S., & Pozo, C. A. (2004). Apoyo Social y Bienestar Subjetivo en un Colectivo De inmigrantes ¿Efectos directos o amortiguadores? *.Boletín de Psicología*, 79-96.
- Houmant, I., & Kompier, M. (2001). Trabajo y Salud Mental. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 5.2-5.23.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Jaramillo, V., & Gómez, C. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 9-25.
- Jimenez, B. (2011). Factores y Riesgos laborales psicosociales: contextualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo*, 4-19.
- Lozano, M. (2015). La importancia de prevenir los Riesgos Laborales en una Organización. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-36.
- Martinez, S. (2001). Riesgo Psicosocial: Modelo de Demanda-control-apoyo social. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. *Rev Univ. Salud*, 87-102.
- Ministro de Gobierno de la Republica De Colombia (1994). Decreto 1295 de 1994.
- Ministerio de Salud (1989). Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989.
- Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de Riesgo Psicosocial*. Bogota.
- Ministerio de Protección Social. (1994). Decreto 1832 de Agosto de 1994.
- Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008.

Ministerio de Protección Social. (2010). Bateria de Riesgo Psicosocial.

Ministerio de Protección Social. (2012-2021). Plan Decenal de Salud Pública. *Bogota- Colombia Grupo de Comunicaciones.*

Ministerio de Trabajo (1984). Decreto 614 de 1984.

Ministerio de Trabajo (2012). Resolución 1356.

Ministerio de Trabajo (2012). Resolución 652 .

Ministerio de Trabajo (2015). *Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.* Bogota.

Ministerio de Salud (2012-2021). Plan Decenal de Salud Pública.

Moreno, L., Garcia, J., Valdehita, S., & Ramiro, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *eduPsykhé*, 95-108.

Moreno, N., Suarez, A., Cruz, Z., Lopez, D., & Rubiano, M. (2015). Análisis bibliométrico de la producción científica sobre Riesgo psicosocial laboral, publicada entre 2000 y 2010. *Perspect. Psicol*, 147-161.

Navarro, R., & Campo, M. (2014). *Factores de Riesgos Psicosociales y Niveles de Estrés en Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa Cuc.* Barranquilla.

Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS.*

Ortiz, F., & Jaramillo, V. (2013). Factores De Riesgo Psicosocial Y Compromiso (Engagement) Con El Trabajo En Una Organización Del Sector Salud De La Ciudad De Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 43-56.

Peña, J. P. (2013). Diseño y ejecución de un programa de terapia ocupacional enfocado al bienestar ocupacional para promover estilos de vida saludables y mitigar riesgos psicosociales en los funcionarios de la alta consejería para los derechos de las víctimas . Universidad Nacional.

Porras Velásquez, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. Tesis psicológica (4), 36-56.

Porras Velásquez, N. (2009). La psicología social: una aproximación desde la perspectiva ideológica. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (18). Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/137>

Porras Velásquez, N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, 5 (1), 7-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905130>

Porras Velásquez, N. (2012a). Gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (23). Recuperado de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330>

Porras Velásquez, N. (2012b). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (24). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>

Porras Velásquez, N. (2013) ¿Qué es lo que hace exactamente un psicólogo organizacional? Una reflexión crítica desde las teorías del rol. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (25). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.646>

Porras Velásquez, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. Tesis Psicológica, 8 (2), 98-117.

Porras Velásquez, N. (2014). El estudio del comportamiento organizacional como fundamento para la gestión humana por competencias. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (27). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1223>

Porras Velásquez, N. (2014a). Aportes de la psicología de la motivación para la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (28). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1399>

Porras Velásquez, N. (2015). Gestión del conocimiento, aprendizaje y socialización organizacional: procesos fundamentales para la psicología del trabajo. Revista Electrónica de psicología social "Poiésis". (29). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>

Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. Interamerican Journal of Psychology (IJP), 50 (3), 317-330. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/284/28450492002/>

Porras Velásquez, N. (2016a). Pensar los conflictos organizacionales desde la perspectiva del coaching ontológico. Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial. Un Enfoque Comprensivo del Ser, (13), 30-38. Recuperado de http://www.fundacioncapac.org.ar/REVISTA_13_final.pdf

Porras Velásquez, N. (2016). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En J. Báez y Cols. Salud mental y sistema de producción. (pp. 61-108). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.

Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. En Johnny Orejuela y Cols. *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuestas de investigación II. (pp. 281-301). Cali: Universidad de San Buenaventura.

Porras Velásquez, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*, 5 (13), 20-27. Recuperado de <http://integracion-academica.org/22-volumen-5-numero-13-2017/150-violencia-psicologica-en-el-trabajo-aproximaciones-desde-la-perspectiva-psicosocial>

Porras-Velásquez, N. (2017c). Nuevas relaciones de poder/saber en la psicología de las organizaciones: una aproximación desde Foucault. *Revista Espiga*, 16 (34), 270-285. Doi: <http://dx.doi.org/10.22458/re.v17i34.1168>

Porras Velásquez, N. (2017a). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad & Desarrollo*, (29, suplemento), 161-178. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4173>

Porras Velásquez, N. & Parra D'aleman, L. (2017). Reflections on Work Addiction as a Symptom of Contemporary Social Unrest. *MOJ Addiction Medicine & Therapy*, 4 (1), 217-222. Recuperados de <https://pdfs.semanticscholar.org/e201/7bcaaa180acae675f996279d6b1883a4d438.pdf>

Porras Velásquez, N. & Parra D'aleman, L. (2018). La adicción al trabajo como síntoma del malestar laboral contemporáneo. *Integración Académica en Psicología*, 6 (17), 4-14. Recuperado de <http://integracion-academica.org/attachments/article/197/01%20Adiccion%20al%20trabajo%20-%20NPorras%20LParra.pdf>

Porras Velásquez, N. & Parra D'aleman, L. (2018a). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la salud ocupacional. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 4 (2), 105-113. <http://dx.doi.org/10.24016/2018.v4n2.118>

Ramirez, A., & Mayorga, D. (20017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 159-172.

Simó, M., & Torres, P. P. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. *Revista Internacional de Sociología*, 643-668.

Tulcan, S. (2012). Salud en el trabajo. *Revista Universidad y Salud*, 87-102.

Vilela, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Concepto, Historia y Metodo.

ANEXOS

ANEXO 1. DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL DOMINIO DEMANDA DEL TRABAJO.

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO		
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO Se convierte en factor de riesgo cuando:
Demanda cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo con el que dispone para realizar el trabajo no es suficiente para cumplir con las tareas asignadas, por lo tanto se debe trabajar a un ritmo muy rápido y bajo presión, lo cual lo limita en número y duración a las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	<p>Se refieren a las demandas del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	<p>Situaciones emocionales y afectivas propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su

	y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.	<p>trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
Exigencias del responsabilidad del cargo	<p>Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño del cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.</p> <p>Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
Demandas ambientales y esfuerzos físicos	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de		

jornada de trabajo	Son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia del rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

**ANEXO 2. DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL DOMINIO CONTROL
SOBRE EL TRABAJO.**

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO		
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO Se convierte en factor de riesgo cuando:
Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	<ul style="list-style-type: none"> ● El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. ● El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para él y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> ● El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. ● Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
Participación y manejo del cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. ● En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. ● Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad del rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ● La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y	<ul style="list-style-type: none"> ● El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.

Capacitación	formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ● Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características de liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ● La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. ● El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. ● El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relaciones con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	<ul style="list-style-type: none"> ● La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. ● El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. ● El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.</p> <p>Esta información le permite identificar sus fortalezas y</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

	debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). 	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento (confianza,

Reconocimiento y compensación	<p>trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p>	<p>remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. ● La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. ● La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.
--------------------------------------	--	---

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

**ANEXO 3. DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL DOMINIO LIDERAZGO
Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.**

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO Se convierte en factor de riesgo cuando:
Características de liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ● La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. ● El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. ● El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relaciones con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	<ul style="list-style-type: none"> ● La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. ● El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. ● El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y	<ul style="list-style-type: none"> ● Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

	tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. ● Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. ● El apoyo social que se recibe de compañeros. ● El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican ● colaboración para lograr un objetivo común). ● La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). 	<ul style="list-style-type: none"> ● En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. ● Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. ● Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. ● Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. ● El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

NEXO 4. DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL DOMINIO RECOMPENSA

DOMINIO: RECOMPENSA		
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO Se convierte en factor de riesgo cuando:
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. ● Se percibe inestabilidad laboral. ● Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> ● El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. ● El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. ● La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. ● La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

**ANEXO 5. DEFINICIÓN DIMENSIONES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES
Y SUS RESPECTIVOS INDICADORES DE RIESGO.**

Dimensiones	Definiciones	INDICADORES DE RIESGO Se convierte en factor de riesgo cuando:
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	<ul style="list-style-type: none"> ● La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. ● La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	<ul style="list-style-type: none"> ● La relación con familiares es conflictiva. ● La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	<ul style="list-style-type: none"> ● La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. ● La relación con amigos o allegados es conflictiva. ● La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. ● Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	<ul style="list-style-type: none"> ● Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. ● Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.

		<ul style="list-style-type: none"> ● La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> ● Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda-trabajo- vivienda	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.</p> <p>Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. ● La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

ANEXO 6. CUESTIONARIO INTRALABORAL TIPO A

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA A**

Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Trabajo y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

ANEXO 7. CUESTIONARIO INTRALABORAL TIPO B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA B**



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Trabajo y Salud



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

ANEXO 8 CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Cuidad y Fecha: _____

Yo, _____ identificado (a) con la Cedula de Ciudadanía N° _____ de _____, declaro haber sido plenamente informado(a) sobre el proceso de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial que adelantara la empresa _____ para la cual laboro, y el cual consiste en identificar y valorar los factores psicosociales en la organización y sus posibles efectos sobre mi salud y/o desempeño, para establecer Planes de Intervención que respondan a las características y necesidades detectadas en los trabajadores de la empresa.

La metodología de la evaluación consiste en la aplicación de 2 instrumentos de mediciones de los Factores de Riesgo Psicosocial: Factores de Riesgo Psicosocial ~~intralaboral~~ y factores de Riesgo ~~intralaboral~~.

Los resultados obtenidos serán presentados a la empresa mediante un informe y la información individual utilizada para la presente evaluación será manejada con absoluta confidencialidad y será usada exclusivamente para fines exclusivos al área de Salud Ocupacional. La misma será revelada únicamente con mi consentimiento o el de mi representante legal, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo presente daño para mí o para otros.

Mi participación en esta evaluación es estrictamente voluntaria, es decir, v que puedo decidir libremente participar en el proceso o rehusarme a hacerlo, sin que esta decisión represente ningún prejuicio para mi persona.

Con base en la información que me han suministrado sobre el proceso de evaluación de los factores psicosociales de la empresa. Declaro libremente que he leído y entendido completamente lo referente al mismo (objetivos, metodología, tratamiento de la información, informes de resultados, participación voluntaria)

Teniendo en cuenta lo anterior, expreso libremente mi voluntad de:


<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">SI</div> <p>SI participar en el proceso de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial</p> <p>Nombre _____</p> <p>Firma _____</p> <p>Doc. Identificación _____</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">NO</div> <p>NO participar en el proceso de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial</p> <p>Nombre _____</p> <p>Firma _____</p> <p>Doc. Identificación _____</p>
--	--

ANEXO 9. PREGUNTAS CUESTIONARIO INTRALABORAL TIPO B


Preguntas Tipo B	Buscan conocer
De la 1 a la 12	Las condiciones ambientales del lugar donde habitualmente el trabajador realiza sus funciones
De la 13 a la 15	La cantidad de trabajo que el trabajador tiene a cargo
De la 16 a la 20	El esfuerzo mental que les exige el trabajo a las personas.
De la 21 a la 28	La jornada de trabajo
De la 29 a la 37	El control sobre las decisiones que le permite el trabajo
De la 38 a la 40	Los cambios que ocurren en el trabajo.
De la 41 a la 45	La información que el trabajador recibe por parte de la empresa
De la 46 a la 48	La formación y capacitación que el trabajador recibe de la empresa y que facilita su trabajo
De la 49 a la 61	La relación de los trabajadores con su superior
De la 62 a la 73	Las relaciones y el apoyo con otras personas del trabajo
De la 74 a la 78	la información que el trabajador recibe sobre su rendimiento en el trabajo
De la 79 a la 88	La satisfacción, reconocimiento y seguridad que le ofrece el trabajo
De la 89 a la 97	La atención a clientes y usuarios.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

ANEXO 10. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Salud y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				